

**PENGUKURAN KINERJA LAYANAN DINAS SOSIAL KOTA BATU
(Studi terhadap Hasil Survey Kepuasan Masyarakat)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya Malang

**MAY DAYANTI RIA SAFITRI
NIM 145030101111087**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2018**

MOTTO

**TIDAK ADA KESUKSESAN MELAINKAN DENGAN
PERTOLONGAN ALLAH**

(Q.S. Huud: 88)



LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Papa saya Ir. Bambang Winarto, Almh.Mama saya Takarinawati, Kakak saya Angga Achyadi dan Adik saya Devynta Aprillia,
2. Udhin Pamungkas,
3. Sahabat-sahabat saya Agustina Nurul, Via Fadma, Awanda, Rara, Sisil, Ike Triwijayanti, Della Rizki , Roisatul, Bela, Isnatum dan seluruh teman-teman Adm. Publik 2014,
4. Teman-teman di Malang,
5. Keluarga besar Kantor Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu,
6. Seluruh manusia dimuka bumi ini yang telah mendoakan, mendukung dan menjadi sumber inspirasi saya.
7. Untuk anda yang sedang membaca tulisan ini.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan Kinerja Aparatur
Pemerintah melalui IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)
di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu

Disusun Oleh : May Dayanti Ria Safitri

NIM : 145030101111087

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 26 September 2018

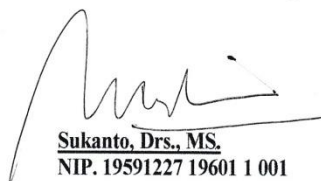
Komisi Pembimbing,

Ketua Komisi Pembimbing



Romula Adiono, Drs., M.AP
NIP. 19620401 198703 1 003

Anggota Komisi Pembimbing



Sukanto, Drs., MS.
NIP. 19591227 19601 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70.

Malang, 26 September 2018



Nama : May Dayanti Ria Safitri

NIM : 145030101111087

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini saya menyatakan bahwa berdasarkan QS. An-Nur ayat 31 dan QS. Al-Ahzab ayat 50, maka saya:

Nama : May Dayanti Ria Safitri
NIM : 145030101111087
Fakultas : Ilmu Administrasi
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Alamat : Dsn. Pulogedang RT/RW 002/002 Ds. Pulogedang Kec.
Tembelang Kab. Jombang

Menyatakan dan mengajukan permohonan untuk tidak melepaskan Jilbab pada Foto Ijazah Sarjana. Apabila dikemudian hari terjadi sesuatu yang tidak diinginkan maka saya bersedia menanggung semua akibatnya.

Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, atas perhatian dan kebijaksanaan Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih.

Malang, 26 September 2018
Yang membuat pernyataan,



May Dayanti Ria Safitri
NIM.145030101111087

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 8 November 2018
Jam : 10:00-11:00
Skripsi atas Nama : May Dayanti Ria Safitri
Judul : Pengukuran kinerja layanan Dinas Sosial Kota Batu (Studi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat)

Dan dinyatakan LULUS

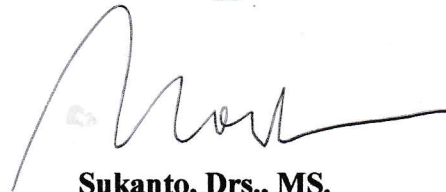
MAJELIS PENGUJI

Ketua



Romula Adiono, Drs., M.AP.
NIP. 19620401 198703 1 003

Anggota



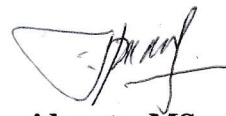
Sukanto, Drs., MS.
NIP. 19591227 19601 1 001

Anggota



Andy Kurniawan, S.AP., M.AP.
NIP. 20110786 0320 1 001

Anggota



Dr. Siswidyanto, MS.
NIP. 19600717 198601 1 002

RINGKASAN

May Dayanti Ria Safitri, 2018. **PENGUKURAN KINERJA LAYANAN DINAS SOSIAL KOTA BATU (Studi terhadap Hasil Survey Kepuasan Masyarakat)** , Pembimbing: Romula Adiono, Drs., M.AP. Anggota Pembimbing: Sukanto, Drs., MS. 134 halaman +xvii0

Pelayanan pemerintah saat ini dinilai masih kurang kualitasnya dari yang diharapkan masyarakat. Meskipun sudah berjalan dengan semestinya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah itu masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian meliputi: 1) Pengukuran Kinerja Layanan yang meliputi: a)Produktivitas, b)Kualitas Layanan, c)Responsivitas, d)Responsibilitas, dan e)Akuntabilitas. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu analisis data model interaktif dari Miles dan Huberman.

Berdasarkan observasi dan pengolahan data menunjukkan bahwa Pengukuran Kinerja Layanan Dinas Sosial Kota Batu Studi terhadap Hasil Survey Kepuasan Masyarakat yaitu meliputi pengukuran kinerja layanan bahwa secara umum Dinas Sosial Kota Batu telah melakukan Pengukuran Kinerja Layanan Dinas Sosial Kota Batu melalui tinjauan dari segi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Produktivitas belum dikategorikan baik, walaupun produk pelayanan yang dihasilkan sudah sesuai dengan program namun dari segi kuantitas masih belum maksimal bila dibandingkan dengan potensi yang ada sebab terdapat kendala terhadap jauhnya jarak layanan dengan masyarakat. Kualitas Layanan sudah dapat dikategorikan baik karena dari kriteria mudah, murah, cepat, akurat, menunjukkan hasil yang memuaskan. Responsivitas sudah dikatakan baik, karena organisasi sudah mampu peka untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan. Responsibilitas sudah dikatakan baik dalam melaksanakan pencapaian kinerja karena pelaksanaan kegiatan pelayanan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas belum dikatakan baik karena meskipun para petugas pelayanan Dinas Sosial dalam memberikan layanan sudah menerapkan standar sesuai dengan peraturan dan keputusan yang ditetapkan. Faktor pendukung adalah motivasi yang diberikan oleh Kepala Dinas dan juga melalui pendidikan dan pelatihan kepada pegawai. Faktor penghambat adalah keterbatasan ruang rehabilitasi bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial dan kurangnya koordinasi antar dinas.

Saran dari penulis yaitu: 1) Diperlukan penambahan pegawai negeri sipil yang berkompeten sesuai dengan bidang, 2) Dilakukan pola rekrutmen yang jelas dasar hukum dan tata cara yang berkenaan dengan pengangkatan Pegawai Tidak tetap/ honorer, 3) Peningkatan terkait dengan fisik bangunan, 4) Dinas Sosial Kota

Batu harus memiliki alur atau bagan Prosedur Pelayanan yang menjadi sumber informasi mengenai persyaratan, 5) Perlu adanya koordinasi antar dinas yang saling terkait satu sama lain untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat sekaligus perlindungan terhadap pegawai.

Kata Kunci: Pengukuran, Kinerja, Layanan



SUMMARY

May Dayanti Ria Safitri, 2018. **MEASUREMENT OF THE SERVICE PERFORMANCE OF THE BATU CITY SOCIAL SERVICE DEPARTMENT (Study of the Results of Community Satisfaction Survey)**, Advisor: Romula Adiono, Drs., M.AP. Co Advisor: Sukanto, Drs., MS., 134 Page +xvii

Government services are currently considered to be of less quality than expected by the community. Although it has been running properly the implementation of public services carried out by the government is still faced with a system of governance that is not yet effective and efficient and the quality of human resources of the apparatus is inadequate.

The research method used is descriptive qualitative approach pnelitian. Research focus includes: 1) performance measurement services that include: a) the productivity of the service quality, b), c) Responsiveness, d) corporate responsibility, and e) accountability. The technique of data collection through interview, observation, and documentation. The analysis of the data used, namely interactive model of data analysis Miles and Huberman.

Based on observation and data processing showed that the Department of Social Services performance measurement stone town study of Community Satisfaction Survey Results i.e. include performance measurement service that in general the social agency of stone town has been doing The measurement of service performance through stone town's Social Service review in terms of productivity, quality of service, responsiveness, accountability and corporate responsibility. Productivity has not been categorized well, although the resulting service product is in compliance with the program but in terms of quantity are still not optimally when compared with the existing potential as there a constraint against away service with the community. Quality of service can already be categorised either because of criteria is easy, cheap, fast, accurate, showed satisfactory results. Responsiveness is already said to be good, because organizations are already able to finely tuned to recognize community needs, drawing up the agenda and the priorities of the Ministry. Corporate responsibility is already said to be well in carrying out the achievement of performance since the implementation of the activities of the service is in compliance with the legislation. Accountability have not said good because even though the officers of the Ministry of Social Service in providing the service is already implementing standards in accordance with the regulations and decisions are set. The supporting factor is the motivation provided by the head of Department and also through education and training to employees. Factors restricting the space limitations of rehabilitation is for the disabled, social welfare problems and lack of service coordination.

The advice of the author, namely: 1) Required the addition of a competent civil servants in accordance with the field, 2) Conducted recruitment patterns are clear legal basis and procedures relating to recruitment are not honorary, fixed/3)

Increased associated with the physical building, 4) the social service of the stone town must have a flow chart of the Procedure or service, be a source of information regarding requirements, 5) the need for coordination of Department are intertwined with one another to provide services for the community at the same time the protection of employees.

Keywords: Measurement, Performance, Service



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Kinerja Aparatur Pemerintah melalui IKM(Studi pada Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

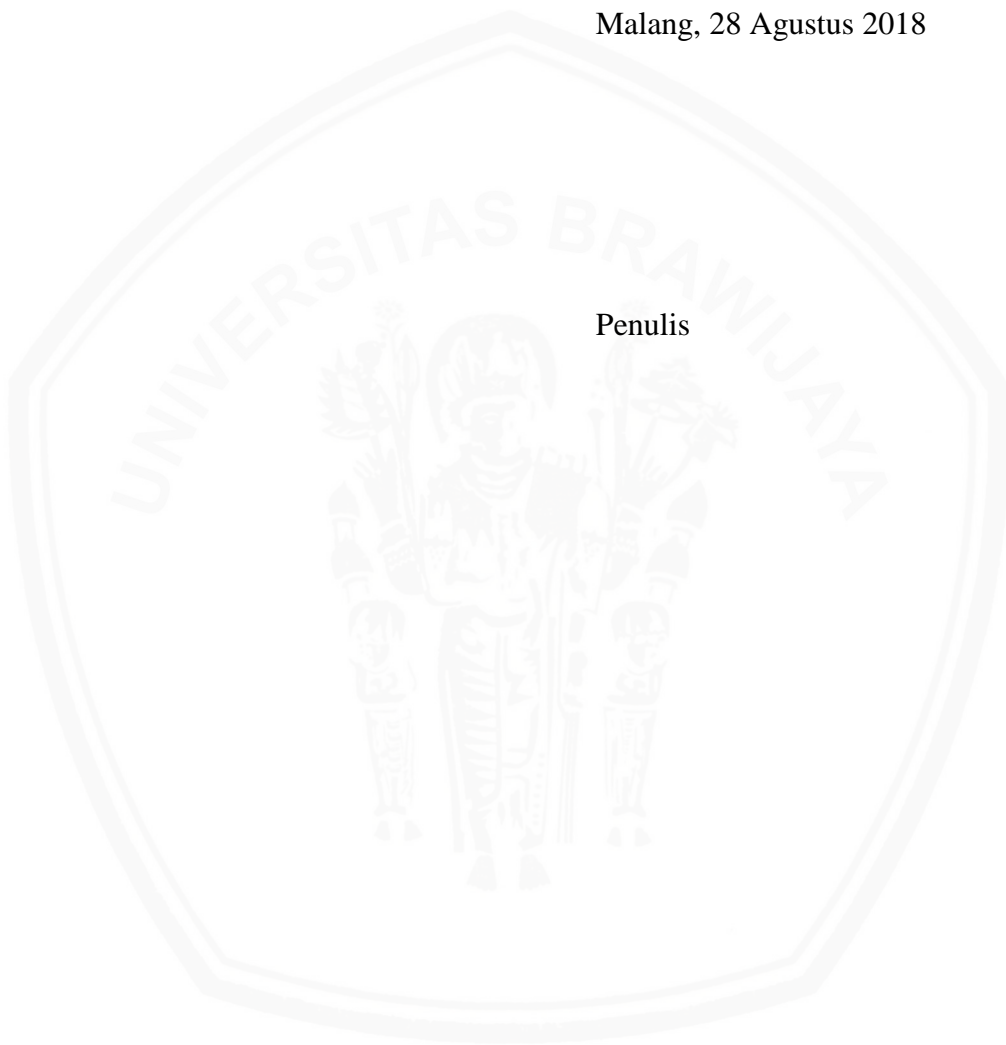
1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya,
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya,
3. Bapak Fadillah Amin, Dr., M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya,

4. Bapak Romula Adiono, Drs., M.AP selaku Ketua Komisi Pembimbing yang dengan sabar telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, masukan, dukungan dan saran bagi peneliti,
5. Bapak Sukanto, Drs., MS Selaku Anggota Pembimbing yang dengan sabar telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, masukan, dukungan dan saran bagi peneliti,
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Keluarga Besar Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu yang senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung
8. Ayah saya Ir. Bambang Winarto dan Ibu saya almh. Takarinawati, Kakak dan adik saya, orang terdekat saya dan seluruh keluarga saya yang telah memberikan dukungan dan semangatnya selama ini dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman penulis Ike Tri Wijayanti, Della Rizki, Agustina Nurul, Awanda, Via Fadma, Rara, Sisil, Roisatul, Sarah Nabiela, Isnatum dan teman-teman lainnya yang memberikan dukungan dan semangat selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banya kekurangan shingga kritik dan saran uang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 28 Agustus 2018

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
TANDA PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
TANDA PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
E. Sitematika Penelitian	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pemerintah Daerah	17
B. Administrasi Publik	20
1. Pengertian Administrasi	20
2. Pengertian Administrasi Publik	21
3. Peran Administrasi Publik	22
C. Pelayanan Publik	24
1. Pengertian dan Konsep Pelayanan Publik	24
2. Jenis-jenis Pelayanan Publik	26
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	27
4. Standar Pelayanan Publik	29
D. Kualitas Pelayanan Publik	31
1. Pengertian dan Karakteristik Kualitas Pelayanan Publik	31
2. Manfaat Kualitas Pelayanan	34
3. Kelemahan-kelemahan yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	35
E. Manajemen Sumber Daya Manusia	36
F. Kinerja	38
1. Pengertian Kinerja	38
2. Indikator Kinerja	40
3. Pengukuran Kinerja	43
4. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	43

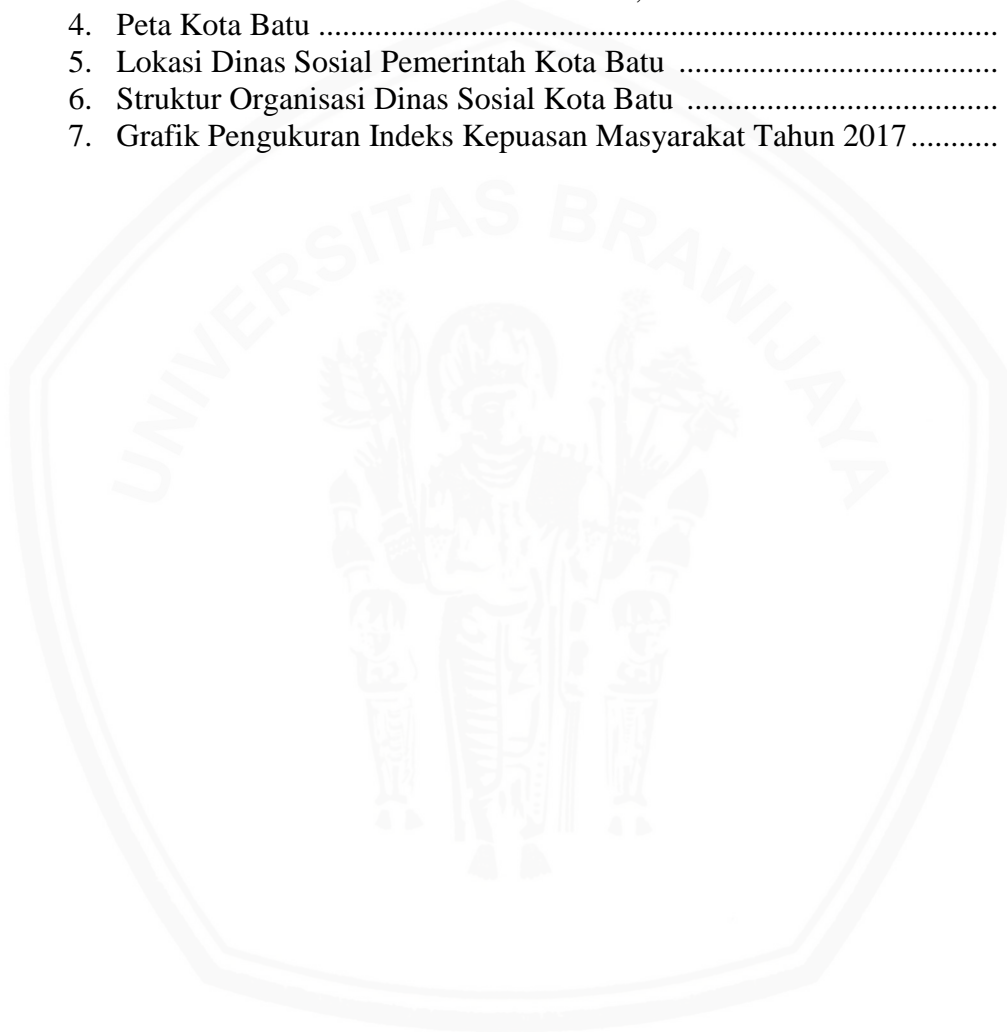


5. Evaluasi Kinerja	45
G. Indeks Kepuasan Masyarakat	48
H. Peningkatan Kualitas Pelayanan Kinerja Aparatur di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu	52
1. Peningkatan Kemampuan Pegawai	53
2. Peningkatan Kedisiplinan	55
3. Pengadaan Sarana dan Prasarana	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	58
B. Fokus Penelitian	59
C. Lokasi dan Situs Penelitian	61
D. Jenis dan Sumber Data	62
E. Teknik Pengumpulan Data	65
F. Instrumen Penelitian	68
G. Analisis Data	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian	73
1. Kondisi Geografis Kota Batu	73
2. Kondisi Demografis Kota Batu	75
3. Gambaran Umum Dinas Sosial Kota Batu	76
4. Visi dan Misi	77
5. Tugas dan Fungsi	78
6. Data Wilayah	78
7. Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Batu	79
8. Jam Kerja Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu	82
B. Penyajian Data	107
1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Kinerja Aparatur Pemerintah Dinas Sosial Kota Batu antara Tahun 2016 dengan Tahun 2017	108
a. Peningkatan Kemampuan Pegawai	108
b. Peningkatan Kedisiplinan Pegawai	112
c. Pengadaan Sarana dan Prasarana	115
2. Pengukuran Kinerja Aparatur Pemerintah di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu	119
a. Produktivitas	119
b. Kualitas Layanan	121
c. Responsivitas	122
d. Responsibilitas	123
e. Akuntabilitas	125
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Peningkatan Kualitas Pelayanan yang ada di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu antara Tahun 2016 dengan Tahun 2017	127
a. Faktor Pendukung	127
b. Faktor Penghambat	129
C. Pembahasan	132
1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Kinerja Aparatur	

Pemerintah Dinas Sosia Kota Batu antara Tahun 2016 dengan Tahun 2017	132
a. Peningkatan Kemampuan Pegawai	134
b. Peningkatan Kedisiplinan Pegawai	138
c. Pengadaan Sarana dan Prasarana	142
2. Pengukuran Kinerja Aparatur Pemerintah di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu	145
a. Produktivitas	145
b. Kualitas Layanan	146
c. Responsivitas	148
d. Responsibilitas	149
e. Akuntabilitas	150
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Peningkatan Kualitas Pelayanan yang ada di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu antara Tahun 2016 dengan Tahun 2017.....	151
a. Faktor Pendukung	152
b. Faktor Penghambat	153
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	155
B. Saran	157
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Grafik Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017	12
2.	Segitiga Pelayanan Publik	33
3.	Analisi Data Model Interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana	70
4.	Peta Kota Batu	74
5.	Lokasi Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu	79
6.	Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Batu	80
7.	Grafik Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017	100



DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan pada Tahun 2017	4
2.	Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Tahun 2017	5
3.	Luas Wilayah, Penduduk dan Kepadatan Dirinci Menurut Kecamatan di Kota Batu, 2015	75
4.	Penduduk Akhir Tahun Dirinci Menurut Kecamatan, Jenis Kelamin dan <i>Sex Ratio</i> di Kota Batu, 2015	76
5.	Daftar Nama Penerima Bantuan Sosial Berupa Kompresor dan Airbrush	84
6.	Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan/ Ruang	87
7.	Keadaan Pegawai Berdasarkan Diklat Dalam Jabatan.....	87
8.	Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	87
9.	Sarana dan Prasarana Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu 2017	92
10.	Ringkasan Data Responden.....	99
11.	Nilai Pelayanan	100
12.	Standar Pelayanan Surat Pernyataan Miskin (SPM) 2017.....	103

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan pemerintah saat ini dinilai masih kurang kualitasnya dari yang diharapkan masyarakat. Meskipun sudah berjalan dengan semestinya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah itu masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar semua masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya yang diselenggarakan oleh pemerintah semata tetapi juga oleh penyelenggara swasta. Salah satu fungsi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap, aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani. Seiring dengan hal tersebut pembinaan aparatur negara dilakukan secara terus menerus, agar dapat menjadi alat yang efisien dan efektif, bersih dan berwibawa, sehingga mampu menjalankan tugas-tugas umum pemerintah maupun

untuk menggerakkan pembangunan secara lancar dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian terhadap masyarakat.

Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program selalu diarahkan untuk mencapai tujuannya. Salah satu faktor yang menjadi kriteria untuk mencapai kelancaran tujuan suatu organisasi atau instansi adalah mengidentifikasi dan mengukur kinerja pegawainya. Organisasi merupakan suatu kesatuan kompleks yang berusaha mengalokasikan sumber daya manusia secara penuh demi tercapainya suatu tujuan. Apabila suatu organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif. Seiring dengan perkembangannya, semua organisasi dituntut untuk dapat bersaing memberikan pelayanan yang maksimal, tidak terkecuali organisasi pemerintah. Demikian halnya dengan aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi pemerintah, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat karena hal tersebut sudah merupakan salah satu fungsi yang harus dijalankan oleh pemerintah yang mempunyai tugas menyelenggarakan proses pelaksanaan pelayanan dalam berbagai sektor kehidupan mulai dari tingkat pusat hingga tingkat daerah.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela, 2006:42-43).

Kehidupan saat ini mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pelayanan sebelumnya dan kemajuan yang telah pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya pola pikir masyarakat yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Dalam kaitannya itu (Rasyid, 1997:11) mengemukakan bahwa pemerintah modern dengan kata lain pada hakekatnya adalah pelayan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Dalam era globalisasi dan seiring dengan kemajuan zaman, sebagai suatu instansi pemerintah yang melayani masyarakat, instansi pemerintah juga dituntut mampu untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan perkembangan yang terjadi serta terus melakukan perubahan-perubahan. Tercapainya tujuan organisasi sangat ditentukan dari kinerja dan keefektifan para pegawai dalam menjalankan tugas. Setiap organisasi pada umumnya mengharapkan para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif dan profesional. Semua ini bertujuan agar organisasi memiliki

sumber daya manusia yang berkualitas dan sekaligus memiliki daya saing yang tinggi, sehingga nantinya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Sumber daya organisasi secara garis besar dapat dibedakan kedalam dua kelompok yaitu: sumber daya manusia (*human resources*) dan sumber daya nonmanusia (*non-human resources*). Sumber daya manusia meliputi semua orang yang berstatus anggota dalam organisasi, yang masing-masing memiliki peran dan fungsi. Sedangkan sumber daya non manusia terdiri atas: sumber daya alam (*natural resources*), modal, mesin, teknologi, material dan lain-lain. Kedua kategori sumberdaya tersebut sama-sama pentingnya, akan tetapi sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor dominan, karena satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, karsa, pengetahuan dan keterampilan, motivasi, karya dan prestasi.

Sumber daya manusia aparatur Dinas Sosial adalah bagian dari organisasi yang merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam mewujudkan tujuan organisasi. Adapun jumlah dan kondisi pegawai adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan pada Tahun 2016

No	Golongan / Ruang	Jumlah	Pendidikan	%
1	Pembina Utama Muda(IV/c)	1	S2 dan S1	0,03%
2	Pembina Tk. I (IV/b)	1	S2 dan S1	0,03%
3	Pembina (IV/a)	2	S2 dan S1	0,06 %
4	Penata Tk. I (III/d)	7	S1	0,20 %

5	Penata (III/c)	8	SMA, S1, dan S2	0.24 %
6	Penata Muda Tk. I (III/b)	5	S1	0,15 %
7	Penata Muda (III/a)	0	-	0.00 %
8	Pengatur Tk. I (II/d)	1	SLTA	0,03 %
9	Pengatur (II/c)	5	SLTA	0,15 %
10	Pengatur Muda Tk. I(II/b)	0	-	0,00 %
11	Pengatur Muda (II/a)	0	-	0.00 %
12	Juru Tk. I (I/d)	0	-	0.00 %
13	Juru (I/c)	0	-	0.00 %
14	Honorar	4	S1 dan SLTA	0.12%
Jumlah		34		100 %

Sumber: Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Batu 2017

Tabel 2. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Tahun 2016

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pasca Sarjana	2	0,06 %
2	Sarjana	25	0,72%
3	Diploma III	0	-
4	SLTA	7	0,21%
5	SLTP	0	-
6	SD	0	-
Jumlah		34	100%

Sumber: Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Batu 2017

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Setiap pekerjaan memiliki kriteria pekerjaan yang

spesifik, atau dimensi kerja yang mengidentifikasi elemen-elemen yang paling penting dari suatu pekerjaan. Organisasi atau instansi perlu mengetahui berbagai kelemahan dan kelebihan pegawai sebagai landasan untuk memperbaiki kelemahan dan menguatkan kelebihan dalam rangka meningkatkan produktifitas dan pengembangan pegawai sehingga kinerja pegawai pada setiap instansi harus dioptimalkan demi tercapainya tujuan instansi tersebut. Untuk itu perlu dilakukan penilaian kinerja secara periodik yang berorientasi pada masa lalu atau masa yang akan datang. Penilaian disini dimaksudkan untuk mengetahui apakah unjuk kerja dari pegawai sudah memenuhi standar kerja yang diharapkan atau belum. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan sering tidak memperhatikan kecuali sudah sangat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering atasan tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi atau instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk instansi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Berbicara mengenai kinerja dan pencapaian tujuan organisasi tidak terlepas dari siapa yang ada dan menjalankan organisasi tersebut, tidak lain adalah manusia itu sendiri. Sebagai unsur organisasi, manusia memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan fungsinya dalam rangka kemajuan organisasi. Potensi setiap individu yang ada dalam organisasi harus dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal. Dimana keberhasilan organisasi sangat tergantung pada peran manusia didalamnya karena

manusia sebagai sumber daya yang potensial dan merupakan sumber kekuatan untuk menggerakkan roda aktivitas organisasi. Sumber daya manusia harus diarahkan dan dikoordinasikan untuk menghasilkan kontribusi terbaik bagi organisasi, sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat terwujud.

Sistem penilaian kinerja pegawai sendiri Dinas Sosial dan Tenaga Kerja kota batu menggunakan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil yang selama ini dipakai masih menunjukkan beberapa kelemahan-kelemahan sehingga belum mampu mengukur secara tepat tentang kinerja pegawai. Seperti pada sistem penilaian DP3, Penilaian kinerja untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS) selama ini menggunakan DP3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan) yang didalamnya terdapat 8 (delapan) unsur penilaian, yaitu kejujuran, kesetiaan, ketaatan, prestasi kerja, tanggung jawab, kerjasama, kepemimpinan dan prakarsa.

Jika dicermati sebenarnya format DP3 tersebut masih akan memunculkan keraguan bahwa DP3 tersebut bisa menggambarkan secara akurat kinerja PNS. Format DP3 juga terkesan kurang fleksibel untuk mengekspresikan hal-hal yang menjadi karakter khusus yang membedakan suatu profesi dengan profesi lainnya. Unsur-unsur yang dinilai pun item-itemnya banyak yang tumpang tindih, dan standarnya juga tidak jelas. Penilaian DP3 tersebut juga rentan dengan terjadinya bias subyektifitas. Apalagi hasil penilaian tersebut tidak pernah didiskusikan atau dievaluasi bersama untuk mendapatkan *feedback* dari pegawai.

Sementara itu sistem penilaian kinerja dengan menggunakan LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) juga belum mampu

mengukur kinerja pegawai secara tepat. Beberapa permasalahan diuraikan dalam penyusunan LAKIP, antara lain: a. Pelaksanaan manajemen kinerja yang masih berorientasi pada “*output*” daripada “*outcome*”, b. Kualitas perencanaan kinerja yang belum menggambarkan alur logika program dan kinerja yang logis, c. Penetapan kinerja baik kinerja utama maupun kinerja sasaran atau kinerja program yang belum berorientasi hasil (*outcome*), d. Belum optimalnya evaluasi kinerja internal yang dilakukan serta dibahas dalam LAKIP, e. Belum dimanfaatkannya LAKIP dalam penyusunan rencana dan pelaksanaan manajemen kinerja pada priode berikutnya. Dari kelemahan-kelemahan yang terdapat pada sistem penilaian tersebut maka, Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan peraturan baru dalam penilaian kinerja pegawai (Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011) tentang penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil yang diharapkan mampu memberikan kontribusi yang baik dalam hal membantu instansi pemerintah dalam mengukur kinerja pegawainya.

Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Pemerintah Kota Batu sebagai birokrasi pemerintah merupakan salah satu unit kerja di lingkungan BO (Block Office) Kota Batu. Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Batu merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota Batu melalui Sekretaris Daerah. Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu terbentuk sesuai dengan Peraturan Walikota Batu Nomor 85 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah Kota Batu. Pembentukan Dinas Sosial merupakan upaya untuk meningkatkan peran dan fungsi lembaga dinas daerah

dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di Bidang Sosial. Penguatan kelembagaan dinas daerah dimaksud, diperlukan agar kinerja organisasi menjadi optimal sesuai dengan karakteristik, kebutuhan, kemampuan, potensi serta beban kerja perangkat daerah.

Terdapat kendala dalam pelayanan di bidang sosial Dinas Sosial Kota Batu yang di hadapi untuk pencapaian sebuah kinerja disebabkan karena beberapa hal yang mendasari antara lain: a. Terbatasnya skill dan kompetensi SDM aparat pemerintahan daerah khususnya dalam pengelolaan kegiatan di bidang Sosial dan Ketenagakerjaan, b. Belum terbangunnya sistem pola pembinaan Sosial dan Ketenagakerjaan yang terpadu, c. Sulitnya pengendalian, pengawasan serta pengevaluasian perkembangan dalam Bidang Sosial dan Ketenagakerjaan, d. Terbatasnya fasilitas kebutuhan publik terkait dengan kegiatan Bidang Sosial dan Ketenagakerjaan, dan e. Keterbatasan Sarana dan Prasarana. Permasalahan tersebut memberikan hambatan yang cukup besar bagi upaya pelayanan di Bidang Sosial. Penanganan yang tidak startegis dan sistematis terhadap permasalahan tersebut dapat melahirkan persoalan baru yang lebih besar. (*Sumber: Data Prariset wawancara dengan Bapak Kepala Dinas Sosial 2018*)

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas layanan yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai permasalahan masyarakat yang muncul disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat

maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017)

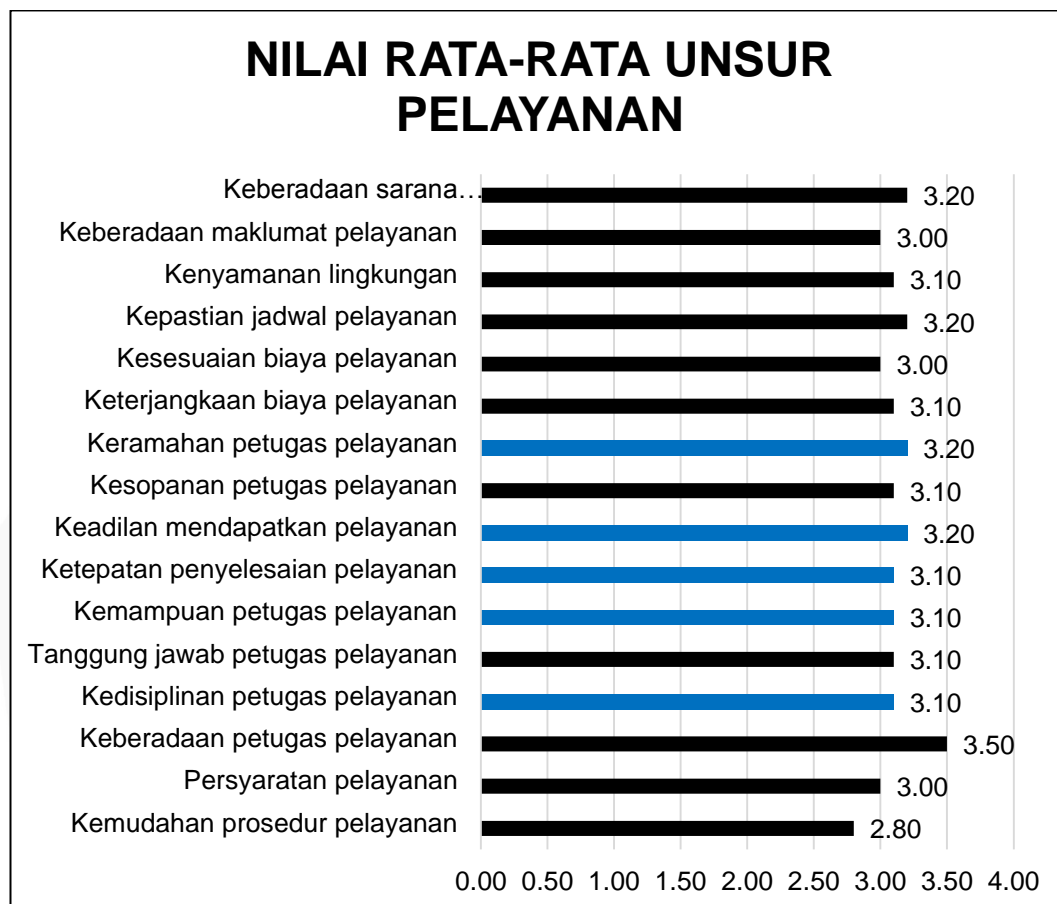
Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan

dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

Pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah

ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.



Gambar 1: Grafik Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017

Sumber: SKM Tahun 2017 Dinas Sosial Sosial

Melihat dari penjelasan pada latar belakang di atas secara keseluruhan dan mengenai masalah-masalah yang timbul di birokrasi pemerintah, mulai dari kurang maksimalnya pemerintah memberikan pelayanan sampai kinerja pegawai pemerintah yang masih kurang profesional maka secara umum penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut sebagai judul penelitian yang akan dituangkan dalam bentuk skripsi. Dalam hal ini penulis akan meneliti di beberapa masalah Kinerja Aparatur di Lingkungan Dinas Sosial dan Tenaga Kerja

Pemerintah Kota Batu. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ **Pengukuran Kinerja Layanan Dinas Sosial Kota Batu (Studi terhadap Hasil Survey Kepuasan Masyarakat) “.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengukuran kinerja layanan Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu dalam memberikan pelayanan Kesejahteraan Sosial?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang menjadi pendukung dan penghambat pengukuran kinerja Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis merumuskan beberapa tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan, mendeskripsikan, dan menganalisis :

1. Mengukur Kinerja Layanan dalam meningkatkan kinerja pada Dinas Sosial Kota Batu
2. Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat Pengukuran Kinerja Layanan yang ada di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah

Memberikan informasi yang bermanfaat yang mana dapat dijadikan sebagai acuan bagi pengambil keputusan, terutama dalam Pelaksanaan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kinerja Aparatur

b. Bagi Mahasiswa

Dapat Menambah wawasan dan pengetahuan bagi Mahasiswa serta kemampuan untuk menganalisis kenyataan yang ada mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Kinerja Aparatur

2. Manfaat Teoritis

a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai refrensi yang dapat dijadikan acuan untuk melakukan penelitian yang sejenis.

b. Sebagai bahan acuan dalam mengkaji dan menganalisis sebuah penelitian mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Kinerja Aparatur Pemerintah di Kantor Dinas Sosial Kota Batu

E. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dibuat agar pembaca dengan mudah dapat memahami isi dan makna serta maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi. Adapun sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dimana pada BAB I ini terdiri dari lima subbab. Pertama yaitu Latar Belakang berupa alasan yang mendasari penulis untuk menganalisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Kinerja Aparatur Pemerintah di Kantor Dinas Sosial Kota Batu. Kedua yaitu Rumusan Masalah yang akan diteliti. Ketiga yaitu tujuan penelitian. Keempat yaitu manfaat penelitian. Kelima yaitu sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam BAB II menguraikan tentang teori-teori atau temuan ilmiah dari buku, jurnal, maupun hasil penelitian terdahulu yang relevan. Adapun teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang berhubungan dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan Kinerja Aparatur Pemerintah.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dimana pada BAB III ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, fokus penelitian yang mengemukakan data yang dikumpul, diolah dan dianalisis, kemudian adalah lokasi dan situs penelitian yang menjadi tempat penelitian dilaksanakan, yang selanjutnya adalah teknik pengumpulan data yang mana berisikan tentang bagaimana penulis memperoleh data, kemudian instrumen penelitian berisikan tentang pengumpulan data dan alat penunjang apa saja yang digunakan, dan selanjutnya adalah analisa data yang mengemukakan analisis dari sebuah data yang digunakan untuk pemecahan masalah penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

Pada bab ini, diuraikan data-data yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan, sekaligus juga jawaban dari rumusan masalah.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini, diuraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan beserta saran-saran dari peneliti yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pemerintah Daerah

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, bahwa yang dimaksud dengan pemerintah daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh Pemerintah Daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Pemerintah Daerah terdiri dari Gubernur, Bupati, dan Walikota, serta perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah. Sedangkan DPRD merupakan lembaga perwakilan rakyat daerah. Pemerintah daerah seringkali diistilahkan *Local Government*. Menurut Jimung (2005:40) mendefinisikan *Local Government* adalah :

Bagian dari pemerintah suatu negara atau bangsa yang berdaulat yang dibentuk secara politis berdasarkan undang-undang yang dimiliki lembaga atau badan yang menjalankan pemerintahan yang dipilih masyarakat daerah tersebut, dan dilengkapi dengan kewenangan untuk membuat peraturan, memungut pajak serta memberikan pelayanan kepada warga yang abadi dalam wilayah kekuasaan

Sedangkan menurut Hossein dalam Muluk (2006:10) mengemukakan bahwa *Local Government* merupakan konsep yang mengandung 3 arti, yaitu :

1. Berarti pemerintah lokal yang sering dipertukarkan dengan *Local Authority* yang mengacu pada organ atau badan pemerintahan.
2. Mengacu pada pemerintahan lokal yang dilakukan pemerintah lokal. Arti yang kedua ini mengarah pada fungsi.
3. Bermakna pada daerah otonom.

Didukung dengan pendapat yang dikemukakan oleh Benyain dalam Nurcholis(2007:24) bahwa *Local Government* dapat mengandung arti, yaitu pemerintah lokal, pemerintah lokal yang dilakukan oleh pemerintahan lokal dan yang terakhir yaitu daerah otonom. *Local Government* dalam arti pertama menunjuk pada lembaga/organnya. Maksudnya *Local Government* adalah organ/badan/organisasi pemerintah di tingkat daerah atau wadah yang menyelenggarakan kegiatan pemerintahan di daerah tersebut. *Local Government* dalam arti kedua menunjukkan fungsi/kegiatannya. Dalam arti ini *Local Government* sama dengan pemerintahan daerah.

Di Indonesia, pemerintahan daerah dibedakan dengan istilah pemerintahan daerah. Pemerintah daerah adalah badan/organisasi yang lebih merupakan bentuk pasifnya sedangkan pemerintah daerah merupakan bentuk aktifnya, dengan kata lain pemerintahan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah. *Local Government* dalam pengertian ketiga yaitu sebagai daerah otonom. Dalam pengertian ini *Local Government* memiliki otonomi (*Local*), dalam arti *self government* yaitu mempunyai kewenangan mengatur (*rules making = regelling*) dan mengurus (*rules application = bestuur*) kepentingan masyarakat setempat menurut prakasa sendiri.

Dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan daerah diperlukan administrasi pemerintah daerah. Administrasi pemerintah daerah adalah proses-proses kegiatan yang terdapat pada pemerintah daerah yang mencakup masukan, keluaran, tujuan, lingkungan, dan umpan balik untuk mencapai sebuah tujuan. Semua proses tersebut dimulai dari proses pemerintahan dan proses

administrasi. Proses politik menghasilkan peraturan, proses pemerintahan menghasilkan kebijakan publik, dan proses administrasi menghasilkan layanan publik.

Dalam konteks SANKRI (Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia) Prinsip penyelenggaraan pemerintah daerah secara keseluruhan adalah berpedoman pada hal-hal sebagai berikut :

1. Digunakannya asas-asas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan.
2. Penyelenggaraan asas desentralisasi secara utuh dan bulat yang dilaksanakan di daerah kabupaten/kota.
3. Asas tugas pembantuan dilaksanakan di daerah provinsi, daerah kabupaten, daerah kota dan desa.

Asas-asas yang digunakan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yaitu :

1. Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintah oleh pemerintah kepada daerah otonom dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang dari pemerintah kepada gubernur sebagai wakil pemerintah dan atau perangkat pusat di daerah.
3. Tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah kepada daerah dan desa untuk melaksanakan tugas tertentu dengan disertai pembiayaan, sarana dan prasarana serta dengan sumber daya manusia

dengan kewajiban melaporkan pelaksanaan dan mempertanggung jawabkannya kepada yang menugaskan.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pemerintahan daerah Organ/badan/organisasi pemerintah tingkat daerah atau wadah ayang menyelenggarakan fungsi/kegiatan pemerintahan di daerah yang mempunyai kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri yang dipilih secara bebas dengan tetap mengakui supremasi pemerintahan nasional.

B. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi

Administrasi merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan yang digerakan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan secara bersama orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama. Administrasi juga meliputi seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi manajemen pemerintahan (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan kepemimpinan) dengan mekanisme kerja dan dukungan sumber daya manusia serta dukungan administrasi dan tata laksanaanya. Menurut (Siagian, 2003:2) “Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Dalam mekanisme kerjanya diperlukan partisipasi *stakeholder* pembangunan, sumber daya manusia penyelenggara negara dan *stakeholder* yang berkualitas, dan dalam dukungan administrasi diperlukan dukungan tata laksana, sarana prasarana, anggaran, sistem penyelenggaraan

negara yang demokratis, sesuai tujuan yang digariskan (oleh undang-undang, kebijakan politik) dan dapat dicapai secara bertahap.

Berdasarkan uraian dan definisi tersebut maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa administrasi adalah seluruh kegiatan yang dilakukan melalui kerjasama dalam suatu organisasi berdasarkan rencana yang telah ditetapkan untuk mencapai sebuah tujuan bersama.

2. Pengertian Adminitrasi Publik

Administrasi berasal dari kata "*Administration*" (*to administer*), dalam bahasa inggris dapat berarti *to manage* (mengelola) dan *to direct* (menggerakan). Ini berarti merupakan kegiatan mengelola dan menggerakan. Administrasi sering disamakan pengertiannya dengan manajemen. Bahkan istilah ini sering dipaki bergantian dalam pengertian yang sama. Seperti yang dikatakan William J. Schultze dalam Idradi (2008:2), bahwa kata-kata *management* dan *Administration* kerap kali digunakan secara berpadanan, sehingga orang meragukan untuk membedakan karean penggunaan kata-kata akan memberikan arti serta makna padanya.

Sedangkan pengertian administrasi publik sendiri menurut Felix A. Nigro & Lloyd G. Nigro dalam Indradi (2008:12), bahwa administrasi publik adalah :

- a. Usaha kelompok bersifat kooperatif yang diselenggarakan dalam satu lingkungan publik
- b. Meliputi seluruh tiga cabang pemerintahan : eksekutif, yudikatif, legislatif, serta pertalian diantara ketiganya

- c. Mempunyai peranan penting dalam formulasi kebijakan publik (*public policy*) dan merupakan bagian proses politik
- d. Amat berbeda dengan administrasi privat
- e. Berhubungan erat dalam kelompok-kelompok privat dan individual dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Nicholas Henry juga melihat administrasi publik sebagai suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek. Tujuannya mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif akan kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktek-praktek manajemen agar sesuai dengan nilai-nilai efektivitas, afisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Administrasi publik yang dulu dikenal dengan Administrasi negara pada dasarnya adalah sebuah bentuk kerjasama administratif yang dikerjakan oleh dua orang atau lebih demi mencapai tujuan bersama. *Goal* dari administrasi publik itu sendiri adalah *public service* atau pelayanan publik. Administrasi publik memiliki kajian ilmu tentang politik, hukum, sosial serta menejemen. Salah satu tugas dari Administrasi publik adalah pembuatan kebijakan atau *Policy Maker* yang dikenal dengan Kebijakan publik. Artinya para administrator ini membuat suatu kebijakan dengan tujuan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada di publik (masyarakat).

3. Peran Administrasi Publik

Didalam buku Ilmu Administrasi Publik, Thoha (2008:92) mengutip bahwa istilah administrasi publik dapat diartikan sebagai administrasi pemerintahan yang dilakukan oleh aparat pemerintah untuk kepentingan

masyarakat. Pemahaman seperti ini hakekatnya merupakan jiwa dari ilmu administrasi negara yang sejak pertama kali dikembangkan dan yang tujuan eksistensinya untuk melayani kepentingan masyarakat pada umumnya. Dalam pemahaman seperti ini, maka kekuasaan yang dulu berpusat pada penguasa sekarang telah beralih pada masyarakat. Segala sesuatu yang menjadi dan dibuat kebijakan oleh pemerintah bersumber dari aspirasi, kebutuhan, dan kepentingan rakyat atau masyarakat. Administrasi publik berperan untuk membuat agar kekuasaan yang lokusnya telah beralih itu dapat direalisasikan bagi kepentingan masyarakat.

Perubahan aspek ini menandakan bahwa orientasi kekuasaan tidak lagi berpusat pada penguasa yang mengemudikan pemerintahan itu, melainkan pada proses dimana rakyat memegang peran utamanya dalam menata pemerintahan. Pelayanan terbaik kepada rakyat menjadi suatu yang tidak bisa lagi dihindari. Dengan memahami keadaan seperti ini, maka perlu dirumuskan pemahaman tentang ilmu administrasi publik dan perannya.

Kajian ini meliputi proses pembuatan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, dan evaluasi kebijakan. Kebijakan publik yang dibuat oleh Negara atau pemerintah bersama dengan rakyat direalisasikan dalam kehidupan nyata. Tata pemerintahan yang baik merupakan produk dari suatu kebijakan publik yang seharusnya dilaksanakan dalam kehidupan nyata, bukannya berhenti sampai pada slogan saja. Oleh karena itu, ilmu administrasi publik berkepentingan untuk mengambil peran dalam mewujudkannya.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian dan Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik. Agung kurniawan mengemukakan definisi pelayanan publik secara rinci bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan atauran pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dalam Pasolong (2008:128).

Pendapat Agung juga sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian dari Pelayanan publik adalah

“kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa , dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Selain itu Suparto (2008:15) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah:

“pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (publik) sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pemerintah yang sering juga disebut sebagai birokrasi adalah suatu lembaga yang didirikan oleh masyarakat yang fungsinya adalah untuk memenuhi segala yang dibutuhkan publik.”

Thoha (2008:39) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan tertentu. Pada dasarnya pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan

pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan bantuan kepada masyarakat guna mencapai tujuan tertentu. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dinyatakan bahwa hakikat dari pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sedangkan pelayanan akan disebut baik jika pelayanan yang diberikan dapat memberi kepuasan kepada pelanggan khususnya dalam hal ini adalah masyarakat.

Tercapainya pelayanan publik yang baik tidak terlepas dari diterapkannya asas-asas pelayanan dalam setiap pelaksanaan pelayanan publik . Ibrahim (2008:19-20) menjelaskan asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegangan pada efisiensi dan efektifitas.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintahan atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal; maka Instansi atau Lembaga Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pernyataan diatas, pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dalam menjalankan pelayanan tersebut, pemerintah perlu menerapkan beberapa asas didalamnya agar terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini dirasakan penting

karena kepuasan masyarakat merupakan ukuran bagi kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan.

2. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pasolong (2008:129) mengatakan jika dilihat dari jenisnya bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan kedalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misal pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, pos dan lain sebagainya

Selain itu, Moenir (1995:190) mengemukakan bentuk-bentuk pelayanan publik sebagai berikut :

a) Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang Humas, bidang layanan informasi, bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukan.

b) Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi

juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.

c) Pelayanan bentuk kegiatan atau perbuatan

Pada umumnya layanan berbentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan kebawah, oleh karena itu faktor kesungguhan, keahlian dan disiplin petugas sangat menentukan terhadap hasilperbuatan/pekerjaan. Dari penjelasan ini dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan berbentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan dan ketrampilan serta kedisiplinan agar hasilnya dapat memenuhi syarat dan memuaskan mereka yang berkepentingan.

3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan Publik pada dasarnya berorientasi pada kepentingan masyarakat yang dalam pelaksanaannya terdapat norma-norma yang berlaku. Hal ini penting karena pelayanan publik menyangkut kepuasan yang didapat oleh masyarakat. Kepuasan tersebut sangat berpengaruh terhadap eksistensi instansi publik yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan pelayanan publik perlu menerapkan prinsip-prinsip yang membantu menciptakan pelayanan publik yang baik. Islami dalam Suryono (2001:54) menyebutkan bahwa ada lima prinsip dalam pelayanan publik, yaitu :

- 1) Aksesibilitas: setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna layanan. Tempat, jarak, dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna layanan.

- 2) Kontinuitas: tiap jenis pelayanan harus ditangani secara langsung terus menerus bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
- 3) Teknikalitas: proses pelayanan harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.
- 4) Profitabilitas: proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun masyarakat luas.
- 5) Akuntabilitas: proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Sedangkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik perlu diperhatikan beberapa aspek yaitu prinsip pelayanan publik dan standar pelayanan publik. Prinsip merupakan pemikir dasar yang perlu diterapkan dalam setiap pelayanan. Terdapat beberapa prinsip yang perlu di perhatikan, diantaranya adalah:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit dan mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

- b. Kejelasan
 - i. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik ;
 - ii. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - iii. Rincian biaya pelayanan publik dapat dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab
Pipinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan Keramahan.
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan penuh keikhlasan.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

4. Standar Pelayanan Publik

Selain prinsip, pelayanan publik juga memiliki standar-standar yang harus dipenuhi dalam mengimplementasikannya. Standar pelayanan publik merupakan suatu hal yang baku dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan

secara normatif, standar pelayanan publik juga disebutkan dalam UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdiri dari:

- a. Dasar Hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pemerintahan.
- b. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya atau tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk layanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

- i. Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksanan sesuai dengan beban kerja.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana, yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Prinsip dan standar pelayanan publik merupakan dua hal yang menjadi dasar dalam pelaksanaan pelayanan publik. Jika prinsip merupakan pemikiran dasar yang perlu diterapkan dalam setiap pelaksanaan pelayanan, maka standar pelayanan merupakan ketentuan umum yang harus diterapkan dalam pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

D. Kualitas Pelayanan Publik

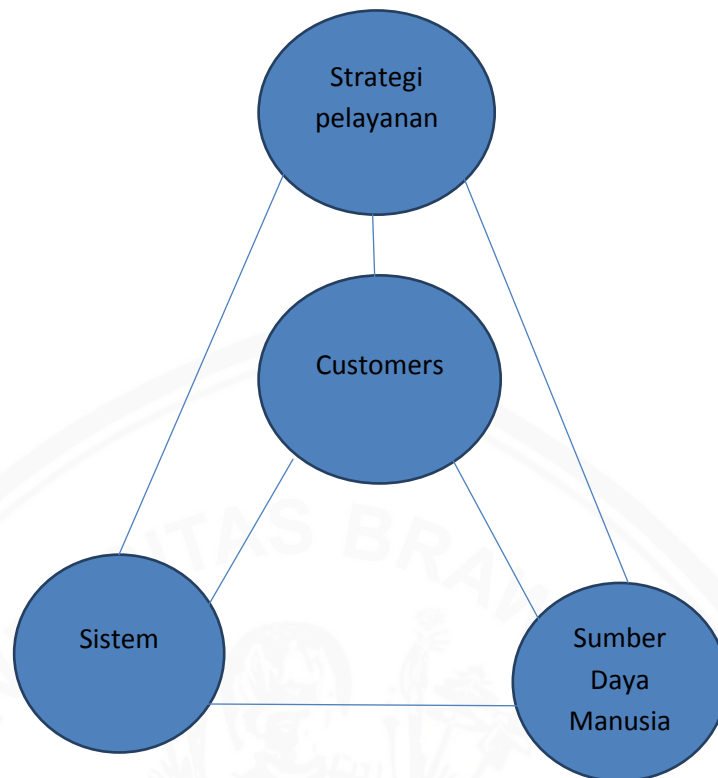
1. Pengertian dan Karakteristik Kualitas Pelayanan Publik

Beberapa pakar mendefinisikan secara umum kualitas dalam organisasi jasa. Menurut Sinambela (2006:6), kualitas dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (*meeting the*

needs of customers). Juran dalam Tjiptono (2004:11) mendefinisikan kualitas pada penekanan terhadap kebutuhan pelanggan. Juran menekankan pada implementasi proyek-proyek dan rangkaian terobosan baru serta pentingnya dilakukan identifikasi terlebih dahulu terhadap suatu masalah, karena jika suatu masalah diselesaikan dengan jalan pintas maka sewaktu-waktu masalah tersebut dapat terulang kembali. Selain Juran, W. Edward Deming dalam Tjiptono (2004:12) juga memiliki definisi mengenai kualitas. Deming menekankan pada strategi dalam perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus menerus. Deming memiliki keyakinan bahwa jika karyawan ikut dilibatkan dalam menyelesaikan masalah dengan catatan manajemen memiliki peralatan yang cocok maka kualitas dapat diperbaiki secara terus menerus.

Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Dwiyanto (2008:145) mengemukakan bahwa ketika berbicara tentang karakteristik yang ada di dalam kualitas, yaitu :

- a. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- b. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dan memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.



Gambar 2. Segitiga Pelayanan Publik

Sumber : Dwiyanto (2008:141)

Menurut Alberecht dan Zamke dalam Dwiyanto (2008:140), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan (*customers*), seperti yang terlihat pada Gambar 1 sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol didalam dirinya (*build in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Kaitannya dengan sumber daya manusia (SDM), dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik. Disamping itu, petugas pelayanan

juga harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Selain itu sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Sifat dan jenis pelanggan yang bervariasi membutuhkan strategi yang tepat. Sifat dan jenis pelanggan yang bervariasi membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda dan hal ini harus diketahui oleh petugas pelayanan. Oleh karena itu, petugas pelayanan perlu mengenali pengguna dengan baik sebelum dia memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah sub-variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, dan variasi pelatihan yang diterima. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas (*output*) yang dihasilkan.

2. Manfaat Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan bagian yang paling penting dari kegiatan pemasaran produk dan jasa. Pelayanan yang baik akan sangat membantu dalam mempertahankan pelanggan karena biaya yang diperlukan untuk mempertahankan kemauan pelanggan akan lebih sedikit jika dibandingkan dengan biaya untuk merebut kembali pelanggan yang telah hilang atau untuk menarik pelanggan baru yang biasanya lebih besar.

Menurut Tjiptono (2004:68) pengaruh antara kualitas dengan kepuasan pelanggan dapat diungkapkan sebagai berikut :

“Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini akan memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kepuasan”

3. Kelemahan-Kelemahan yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Bukan rahasia lagi bahwa pelayanan publik sampai saat ini masih memiliki berbagai kelemahan-kelemahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik seperti yang dijelaskan oleh Moenir (1995:56), antara lain adalah :

- a. Kurang *responsive*. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkat unsur pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. Kurang *informative*. Berbagai informasi yang harus disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c. Kurang *accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan terkait satu sama lainnya sangat kurang koordinasinya. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e. Borokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan terlalu lama. Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staff pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat

kecil, dan di lain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan yang diberikan juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

- f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Akibatnya pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) sering tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dengan diketahuinya kelemahan diatas, maka pihak instansi diharapkan mampu mengatasi dan meminimalisir agar kelemahan tersebut tidak ada. Hal tersebut diharapkan karena selama ini kelemahan tersebut yang menghambat berlangsungnya pelayanan publik yang berkualitas.

E. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting dan dinamis untuk menggerakkan sumber daya lainnya seperti: *money, materials, methods, machines, market, minute*, yang dikelola dalam fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia dan sumber daya non manusia yang diproses dalam pengelolaan fungsi-fungsi manajemen berupa perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengontrolan sangat dibutuhkan setiap organisasi untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

Dalam upaya pencapaian tujuan organisasi permasalahan yang dihadapi manajemen bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-alat kerja, mesin, uang,

dan lingkungan kerja saja, tetapi juga menyangkut pegawai (sumber daya manusia) yang mengelola sumber-sumber lain nonmanusia. Namun perlu diingat bahwa sumber daya manusia sendiri sebagai salah satu sumber daya lainnya berupa masukan (*input*) yang diolah oleh organisasi dan menghasilkan pengeluaran (*output*).

Pegawai baru yang belum mempunyai ketrampilan dan keahlian dilatih, sehingga menjadi pegawai yang terampil dan ahli. Apabila dilatih lebih lanjut serta diberikan pengalaman dan motivasi, pegawai akan menjadi lebih matang. Pengelolaan sumber daya inilah yang disebut manajemen sumber daya manusia. Menurut Hasibuan (2005:10), “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien, membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.”

Dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator kinerja menurut Mangkunegara (2001: 75), yaitu :

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap masing-masing pegawai.

3. Sikap dan Kehandalan

Sikap kerja adalah kemampuan individu untuk dapat melaksanakan pekerjaan yang sedang dilakukannya. Adapun aspek-aspek psikologi yang termasuk didalamnya adalah :

- a. Daya tahan kerja adalah kemampuan individu untuk tetap mempertahankan produktivitas tanpa kehilangan motivasi untuk melakukan kegiatan kerja tersebut.
- b. Kecepatan kerja yaitu merupakan sebuah kemampuan individu untuk mengerjakan suatu pekerjaan dengan batas waktu tertentu.
- c. Sistematika kerja merupakan kemampuan individu untuk melakukan kegiatan atau menyelesaikan pekerjaannya secara sistematis.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia berkaitan erat dengan pengelolaan individu-individu yang terlibat dalam organisasi, sehingga setiap individu ini dapat memberikan kontribusi dalam pencapaian sebuah tujuan organisasi.

F. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per-individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil

perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai organisasi. Tercapainya sebuah tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Pengertian kinerja menurut Widodo (Pasolong, 2007:175) adalah melakukan sebuah kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan. Sedangkan pengertian kinerja menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia yang disingkat LAN-RI (Pasolong, 2007:175), merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Definisi kinerja organisasi menurut Chaizi Nasucha (Pasolong, 2007:177) adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhan secara efektif.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kinerja merupakan suatu kegiatan yang sesuai dengan tanggung jawab individu dalam suatu organisasi untuk meningkatkan sebuah kemampuan organisasi agar mencapai tujuang dari organisasi itu sendiri.

2. Indikator Kinerja

Indikator kinerja yang dimaksud oleh LAN-RI (Pasolong, 2007:177) adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan (*Input*), Keluaran (*Output*), Hasil (*Outcome*), manfaat (*Benefit*) dan dampak (*impacts*).

Dwiyanto (Pasolong, 2007:178), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Produktivitas yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai *ratio* anatar *input* dengan *output*. Konsep produktifitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktifitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting. Sedangkan yang dimaksud dengan produktivitas menurut Dewan Produktivitas Nasional adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini (harus) lebih baik dari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini.
- b. Kualitas layanan yaitu cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan

publik terhadap kulaitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media masa atau diskusi terbuka publik. Kualitas layanan relatif sangat tinggi maka bisa menjadi satu ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik.

- c. Responsivitas yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi

dan tujuan birokrasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

- d. **Responsibilitas** yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit Levine dalam Dwiyanto (2006:51). Oleh sebab itu responsibilitas bisa saja terjadi pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.
- e. **Akuntabilitas** yaitu menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik atau pemerintah seperti pencapaian sebuah target. Kinerja sebaiknya harus dilihat dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan birokrasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

3. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atau keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kinerja.

“Gari Dessler dalam Harbani Pasolong (2008:206), menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah merupakan upaya sistematis untuk membandingkan apa yang dicapai seseorang dibandingkan dengan standar yang ada. Tujuannya yaitu untuk mendorong kinerja seseorang agar bisa di atas rata-rata”.

Penilaian kinerja merupakan evaluasi keberhasilan atau kegagalan seseorang dalam menjalankan tugasnya. Jika penilaian kinerja terhadap birokrasi berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

4. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Handoko (2001), faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan diantaranya adalah motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, aspek ekonomi, aspek teknik dan aspek perilaku karyawan. Gibson (1990) dalam teorinya menyampaikan teori kinerja dan melakukan analisis terhadap sejumlah variabel yang mempengaruhi perilaku dan kinerja individu. Teori tersebut menyatakan bahwa terdapat tiga kelompok yang mempengaruhi kinerja dan perilaku, yaitu:

a. Variabel Individu

Variabel individu terdiri dari subvariabel kemampuan, keterampilan, latar belakang dan demografis. Subvariabel kemampuan dan keterampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi perilaku dan kinerja individu. Subvariabel demografis terdiri dari umur, etnis dan jenis kelamin mempunyai hubungan langsung dengan perilaku dan kinerja. Subvariabel latar belakang terdiri dari keluarga, tingkat sosial dan pengalaman.

b. Variabel Organisasi

Variabel organisasi terdiri dari subvariabel sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan.

c. Variabel Psikologis

Variabel psikologis terdiri dari subvariabel persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Variabel ini banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman kerja sebelumnya dan variabel demografis. Variabel psikologis seperti persepsi, sikap, kepribadian dan belajar merupakan hal yang kompleks dan sulit diukur.

Dalam kinerja (teori, penilaian dan pelatihan) menyatakan bahwa secara teori ada tiga kelompok yang mempengaruhi perilaku kinerja yaitu variabel individu, variabel organisasi dan variabel psikologis. Ketiga kelompok tersebut mempengaruhi perilaku kerja yang pada akhirnya berpengaruh pada kinerja personel. Perilaku yang berhubungan dengan kinerja adalah berkaitan dengan tugas0tugas pekerjaan yang harus diselesaikan untuk mencapai sasaran suatu jabatan atau tugas.

5. Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja adalah suatu metode dari proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau kelompok orang atau unit-unit kerja dalam suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu. Evaluasi Kinerja merupakan cara yang paling adil dalam memberikan imbalan atau penghargaan kepada para pekerja.

Sebelum melakukan evaluasi kinerja akan dilakukan penilaian kinerja, penilaian kinerja adalah proses penilaian hasil karya personel dalam organisasi melalui instrumen penilaian kinerja. Pada hakekatnya penilaian kinerja merupakan suatu evaluasi terhadap kinerja personel dengan membandingkannya dengan urutan yang ada. Penilaian kinerja merupakan proses yang berkelanjutan untuk menilai kualitas kerja personel dalam usaha menampilkan kerja personel dalam organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

- a. Pengamatan merupakan proses menilai dan melihat perilaku yang ditentukan oleh sistem pekerjaan,
- b. Ukuran yang dipakai untuk mengukur prestasi kerja seorang personel dibandingkan dengan uraian pekerjaan yang telah ditetapkan oleh personel tersebut.
- c. Pengembangan yang bertujuan untuk memotivasi personel mengatasi kekurangan dan mendorong yang bersangkutan untuk mengembangkan kemampuan dan potensi yang dimilikinya.

Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk menjamin pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan dan juga untuk mengetahui posisi perusahaan dan tingkat pencapaian sasaran perusahaan terutama untuk mengetahui bila terjadi keterlambatan atau penyimpangan supaya segera diperbaiki sehingga sasaran atau tujuan tercapai. Hasil evaluasi kinerja individu dapat dimanfaatkan untuk banyak penggunaan. Ada pendekatan ganda terhadap tujuan penelitian prestasi kerja sebagai berikut:

a. Tujuan Evaluasi

Hasil-hasil penelitian prestasi kerja yang digunakan sebagai dasar bagi evaluasi reguler terhadap prestasi anggota-anggota organisasi yang meliputi:

1) Telaah Gaji.

Keputusan-keputusan kompensasi yang mencakup kenaikan *merit-pay*, bonus dan kenaikan gaji lainnya merupakan salah satu tujuan utama penilaian prestasi kerja.

2) Kesempatan promosi.

Keputusan-keputusan penyusunan pegawai (*staffing*) yang berkenaan dengan promosi, demosi, transfer dan pemberhentian karyawan tujuan kedua dari penilaian prestasi kerja.

b. Tujuan Pengembangan

Informasi yang dihasilkan oleh sistem penilaian prestasi kerja dapat digunakan untuk mengembangkan pribadi anggota-anggota organisasi yang meliputi:

1) Mengukuhkan dan menopang prestasi kerja.

Umpan balik prestasi kerja (*performance feedback*) merupakan kebutuhan pengembangan yang utama karena hampir semua karyawan ingin mengetahui penilaian yang dilakukan.

2) Meningkatkan prestasi kerja.

Tujuan penilaian prestasi kerja juga untuk memberikan pedoman kepada karyawan bagi peningkatan prestasi kerja di masa yang akan datang.

3) Menentukan tujuan-tujuan progresi karir.

Penilaian prestasi kerja juga akan memberikan informasi kepada karyawan yang dapat digunakan sebagai dasar pembahasan tujuan dan rencana karir jangka panjang.

4) Menentukan kebutuhan-kebutuhan pelatihan.

Penilaian prestasi kerja individu dapat memaparkan kumpulan data untuk digunakan sebagai sumber analisis dan identifikasi kebutuhan pelatihan.

Tiga dimensi kinerja yang perlu dimasukan dalam penilaian prestasi kerja yaitu:

- a. Tingkat kedisiplinan karyawan sebagai suatu bentuk pemenuhan kebutuhan organisasi untuk menahan orang-orang di dalam organisasi, yang dijabarkan dalam penilaian terhadap ketidakhadiran, keterlambatan, dan lama waktu kerja.

- b. Tingkat kemampuan karyawan sebagai suatu bentuk pemenuhan kebutuhan organisasi untuk memperoleh hasil penyelesaian tugas yang terandalkan, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas kinerja yang harus dicapai oleh seseorang karyawan.
- c. Perilaku-perilaku inovatif dan spontan di luar persyaratan-persyaratan tugas formal untuk meningkatkan efektivitas organisasi antara lain dalam bentuk kerja sama, tindakan protektif, gagasan-gagasan yang konstruktif dan kreatif, pelatihan diri, serta sikap-sikap lain yang menguntungkan organisasi.

G. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Kepuasan masyarakat merupakan respon positif atas suatu kinerja dan pelayanan yang telah diberikan oleh pemberi layanan. Menurut Kotler (2008:18) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan seseorang antara kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Wexly dan Yulk dalam pasolong (2014:114) menjerlaskan kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya.

Pada prinsipnya kepuasan masyarakat (pelanggan) dapat diukur dengan berbagai macam dan teknik. Salah satunya yaitu dengan survey indeks kepuasan masyarakat (pelanggan), sebagaimana menurut Kotler dalam Tjiptono (1995:104)

menyebutkan ada beberapa macam metode dalam mengukur kepuasan pelanggan yakni:

- a. Sitem keluhan dan saran, yakni memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kontak saran, kartu komentar, *customer hot lines*, dan lain-lain.
- b. *Ghost shopping*, yaitu salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, serta melaporkan teman-temannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk dari perusahaan serta dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.
- c. *Lost customer analysis*, salah satu cara yakni dengan menghubungi pelanggan yang telah berhenti agar dapat memahami apa yang terjadi. *Lost customer analysis* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.
- d. Survey kepuasan pelanggan, yakni dengan melakukan penelitian survey kepuasan pelanggan baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung.

Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan dapat diketahui melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Adanya indeks kepuasan masyarakat, dapat mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan dan keinginan masyarakat. Harapan dan keinginan masyarakat ini

selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja dari sebuah organisasi atau instansi pemberi pelayanan publik. Sehingga dari hal ini dapat diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Indeks kepuasan masyarakat menurut Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pemerintah Republik Indonesia juga telah mengeluarkan peraturan yang memuat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, menyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas dasar pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menetapkan 14 unsur yang "*Relevan, valid*" dan "*reliabel*", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap bentuk pelayanan publik. indikator tersebut terdiri dari:

- a. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penelitian ini menjadi bahan analisis untuk melihat peningkatan kualitas pelayanan yang di berikan Dinas Sosial Pemerintahan Kota Batu sesudah adanya inovasi pelayanan yang ada. Hal ini juga dapat menjadi bahan evaluasi atas hasil yang di dapatkan untuk perbaikan pelayanan yang baik.

H. Peningkatan Kualitas Pelayanan Kinerja Aparatur di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu

Peningkatan secara epistemologis menurut Salim (1995:160) adalah menaikkan derajat taraf dan sebagainya mempertinggi memperhebat produksi dan sebagainya. Dengan demikian pengertian peningkatan adalah tentang bagaimana melakukan hal untuk melakukan perubahan kearah yang lebih baik.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial menjelaskan bahwa setiap kegiatan dalam upaya untuk meningkatkan drajat kesejahteraan sosial ditujukan kepada perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat. Adapun kriteria kesejahteraan sosial diprioritaskan kepada mereka yang memiliki kehidupan yang tidak layak secara kemanusiaan dan memiliki kriteria (1) kemiskinan, (2) keterlantaran, (3) kecacatan, (4) keterpencilan, (5) keturunan sosial dan penyimpangan perilaku, (6) korban bencana dan (7) korban tindak kekerasan, eksploitasi dan deskriminasi.

Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu memiliki visi untuk menuju masyarakat kota Batu produktif dan sejahtera tahun 2017. Oleh karena itu, untuk menjalankan visi tersebut, Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu telah menetapkan misi yakni menanggulangi kemiskinan, meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat, dan meningkatkan pelayanan publik dan penyelenggaraan tata pemerintah daerah yang baik. Melihat dari visi dan misi yang dimiliki, Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu berupaya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial

dengan cara mempersiapkan dan menyediakan sumber daya manusia yang memadai.

Sesuai dengan teori mengenai dimensi kualitas pelayanan dan teori-teori pendukung lainnya serta berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka dalam penelitian ini lebih ditekankan pada upaya apa saja yang dilakukan oleh Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu dalam meningkatkan kualitas Pelayanan kesejahteraan Sosial melalui :

1. Peningkatan Kemampuan Pegawai

Sumber daya manusia merupakan salah satu aspek penting bagi perkembangan suatu organisasi karena manusia merupakan sentral organisasi yang berpengaruh terhadap tercapainya suatu tujuan organisasi tersebut. Staff merupakan suatu aktor penting dalam organisasi yang perkembangan dan peningkatannya dirancang secara teliti. Staff yang berkualitas adalah staff yang memiliki keterampilan, kemampuan, pengetahuan, dan sikap yang baik dalam melakukan pekerjaannya. Dengan demikian berkembangnya suatu organisasi, tentunya ada tuntutan berkaitan dengan petugas baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Berkaitan dengan upaya Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu dalam peningkatan kualitas pelayanan, maka kemampuan petugas perlu diperhatikan karena dengan staff yang memiliki kemampuan yang baik maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat atau pengguna jasa.

Upaya peningkatan kuantitas petugas pada suatu organisasi umumnya adalah mengadakan perekrutan staff yang jumlahnya disesuaikan dengan bidang yang ada di suatu organisasi tersebut termasuk Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu. Sedangkan dalam peningkatan kualitas staff yakni melalui pendidikan dan pelatihan bagi para staff. Menurut Moekijat dalam Yakub, dkk (2014:231) berpendapat bahwa adanya pendidikan atau pelatihan bertujuan untuk mengembangkan keahlian, pengetahuan, dan juga sikap sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat atau pengguna jasa.

Selain pendidikan dan pelatihan, masa kerja juga memberikan pengaruh terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masa kerja dapat diartikan sebagai lamanya seorang bekerja pada suatu organisasi atau lembaga. Masa kerja erat kaitannya dengan pengalaman yang dimiliki oleh petugas tersebut. Hardiansyah (2011:74) menyebutkan bahwa pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Dari penjabaran di atas, mengenai kemampuan staff yang dapat dilihat dari pendidikan, pelatihan, dan masa kerja petugas adalah bertujuan untuk menambah keterampilan, kemampuan, serta ilmu bagi petugas khususnya Staff Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu dimana hal tersebut mempengaruhi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan.

2. Peningkatan Kedisiplinan

Kedisiplinan bagi para staff merupakan hal yang penting untuk meningkatkan keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Hodges (1990) dalam Helmi (1996:33) mengatakan bahwa kedisiplinan adalah sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Kenyataan yang tidak dapat dipungkiri, setiap staff memiliki aturan, nilai, norma sendiri sebelum memasuki lingkungan organisasi. Pembentukan perilaku dan sikap staff merupakan tugas bagi suatu organisasi. Pentingnya hal tersebut menyangkut pada etos kerja petugas yang mendukung pada arah kedisiplinan yang diharapkan akan menunjang tercapainya tujuan organisasi tersebut. Agung (2013:7) mengemukakan pengaruh yang positif dan signifikan dari suatu kedisiplinan yang dilakukan oleh staff adalah meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu prinsip pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa kedisiplinan harus diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Moenir (1995:88-123) juga berpendapat bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan publik adalah kedisiplinan.

Adapun beberapa indikator yang dikemukakan oleh Helmi (1996:34) mengenai kedisiplinan yang harus diterapkan oleh setiap staff, antara lain:

- a. Disiplin kerja terhadap penggunaan waktu kerja
- b. Upaya mentaati peraturan
- c. Loyal terhadap organisasi

Sama halnya dengan pendapat Harlie (2010) dalam Setiawan (2013:1247) yang menjelaskan beberapa indikator-indikator disiplin kerja bagi para petugas, yakni sebagai berikut:

- a. Selalu hadir tepat waktu
- b. Selalu mengutamakan presentase kehadiran
- c. Selalu mentaati ketentuan
- d. Selalu mengutamakan jam kerja yang efisien dan efektif
- e. Memiliki keterampilan kerja pada bidang tugasnya
- f. Memiliki semangat kerja tinggi
- g. Memiliki sikap yang baik
- h. Selalu kreatif dan inovatif dalam bekerja

Sehingga dapat dikatakan bahwa kedisiplinan merupakan suatu sikap atau perbuatan yang sesuai dengan peraturan suatu organisasi untuk mencapai keteraturan dalam melakukan pekerjaan. Dan dengan peningkatan kedisiplinan kepada setiap staff Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu akan dapat meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan kesejahteraan sosial kepada masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan.

3. Pengadaan Sarana dan Prasarana

Prinsip pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana yang mencakup sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai. Sejalan dengan hal tersebut, Moenir (1995:88-123) mengutarakan pendapatnya bahwa sarana

pelayanan menjadi salah satu faktor dalam menunjang pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan.

Fungsi sarana dan prasarana sebagai alat untuk membantu pelaksanaan pelayanan. Mengingat pentingnya sarana dan prasarana dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih pelayanan kesejahteraan sosial yang ada di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu, maka wajar apabila Dinas Sosial berupaya dan berusaha untuk meningkatkan sarana dan prasarana agar lebih baik. Pengadaan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu meliputi pengadaan sarana dan prasarana kebutuhan sosial demi menunjang kualitas pelayanan kesejahteraan sosial agar lebih berkualitas.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis data dengan pendekatan induktif. Pada dasarnya penelitian ini berupaya memberikan gambaran mengenai fenomena yang tertentu secara terperinci, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih jelas, dengan tujuan memecahkan masalah secara sistematis dan faktual mengenai fakta-fakta dan sifat populasi tertentu.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2007:3) menyatakan bahwa:

Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Pendekatan inidirectional pada latar dan individu tersebut secara holistik (utuh). Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi kedalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai suatu keutuhan.

Kesimpulan yang diperoleh tentang penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian dengan menggunakan pemberian atau gambaran atas suatu fenomena yang dijadikan perhatian dalam uraian sistematis, faktual, akurat, dan jelas bisa terkait dengan hubungan yang timbul antara suatu gejala lainnay dalam masyarakat.

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif. Dikatakan sebagai penelitian deskriptif karena mengungkap atau menggambarkan suatu permasalahan dengan keadaan yang sebagaimana adanya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kinerja Aparatur Pemerintah di Kantor Dinas Sosial Kota Batu. Penelitian deskriptif sendiri tidak hanya sebatas pengumpulan data saja, tetapi perlu menganalisis dan menginterpretasikan juga data yang telah tersedia. Penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subyek/obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak atau seperti apa adanya (Nawawi, 2005:63)

Pendekatan dengan metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono dalam Pasolong (2012:169) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang digunakan peneliti untuk meneliti pada kondisi objek alamiah. Dimana sebagai lawannya adalah eksperimen, yang mana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi atau gabungan. Sedangkan analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah suatu objek penelitian pada saat melakukan penelitian. Dimana fokus penelitian dapat dijadikan sebagai pusat penelitian dan dapat memudahkan peneliti dalam menentukan data yang diperlukan untuk suatu

penelitian. Dalam pandangan penelitian kualitatif, memiliki gejala yang bersifat holistic atau menyeluruh yang tidak dapat dipisah-pisahkan. Sehingga peneliti kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya berdasarkan pada variabel penelitian, tetapi menyangkut keseluruhan situasi sosial yang diteliti, meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) dimana ketiganya berinteraksi secara sinergis (Sugiyono, 2005:32).

Dari uraian di atas bahwa fokus penelitian merupakan pokok permasalahan awal yang harus ditetapkan sebelum dilaksanakannya suatu penelitian. Penentuan fokus penelitian disini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam pengumpulan data yang nantinya akan digunakan dalam analisa suatu pembahasan masalah dan dapat dikembangkan sesuai dengan keadaan tempat lokasi penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah, maka fokus penelitiannya sebagai berikut :

1. Pengukuran Kinerja Layanan Dinas Sosial Kota Batu adalah tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh aparat birokrasi dalam pelayanan publik yaitu pelayanan kesejahteraan sosial pada Dinas Sosial Kota Batu, yang meliputi indikator-indikator sebagai berikut:
 - a. Produktivitas
 - b. Kualitas Layanan
 - c. Responsivitas
 - d. Responsibilitas
 - e. Akuntabilitas

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pengukuran kinerja layanan

Dinas Kota Batu ,meliputi:

a. Faktor pendukung

Faktor pendukung dalam pengukuran kinerja layanan di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu adalah dengan adanya motivasi kerja dan kerja sama antar pegawai yang ada di Dinas Sosial Kota Batu.

b. Faktor penghambat

Faktor penghambat dalam pengukuran kinerja layanan di Dinas Sosial Kota Batu meliputi keterbatasan ruang rehabilitasi dan kurangnya koordinasi antar dinas terkait.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Batu, dengan mempertimbangkan jarak tempuh penelitian yang tidak terlalu jauh sehingga memudahkan peneliti dalam mengambil data di lapangan, Kota Batu merupakan kota yang memiliki perkembangan dinamis khususnya dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah sehingga masih banyak hal baru yang menarik untuk diteliti serta keinginan peneliti untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan sosial sebagai tanggung jawab bersama. Situs penelitian adalah tempat dimana seharusnya peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti maka yang menjadi situs dalam penelitian ini adalah Kantor Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu, Kantor Kelurahan Temas dan Kelurahan Temas. Pemilihan ketiga situs tersebut dikarenakan Kelurahan Temas merupakan salah satu kelurahan yang banyak menerima bantuan dari kepengurusan surat keterangan miskin (SKM), pelayanan sosial yang didukung oleh peran pemerintah kota (Dinas Sosial) yang dilakukan bersama dengan Kelurahan Temas dan Pekerja Sosial Masyarakat untuk masyarakat Temas dengan tanpa mengenal batasan waktu pelayanan serta masih belum ada penelitian yang membahas mengenai

peran yang terjalin antara Pemerintah Kota (Dinas Sosial), Kelurahan Temas dan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif. Dimana dalam proses pengumpulan data dilapangan, peneliti berusaha memperoleh data yang tepat dan dapat dijadikan acuan akan keakuratan dalam hasil penelitian. Sumber data dalam penelitian ini meliputi manusia atau pelaku, peristiwa-peristiwa, dokumen-dokumen, dan data-data yang ada dilapangan. Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2014:157) bahwa sumber data yang utama dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata, tindakan, dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan wawancara. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa data terpenting dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata yang tersusun secara berurutan dan tindakan yang dilakukan oleh para pelaku melalui pengamatan peneliti. Sedangkan data pendukung untuk penelitian kualitatif adalah berupa pengumpulan dokumen-dokumen dan wawancara secara langsung kepada narasumber. Terdapat dua jenis sumber data yang ada dalam peneliti ini. Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder sebagai berikut :

1. Data Primer

Data Primer merupakan data utama yang langsung di peroleh dari narasumber. Sumber data yang diperoleh melalui informan yang berhubungan dengan obyek penelitian dengan melakukan pengamatan

secara langsung dan wawancara yang kemudian peneliti mencatat apa saja informasi yang telah diterima dari informan. Data primer dapat berupa opini atau pendapat secara perorangan atau individual dan juga kelompok, hasil observasi terhadap suatu kejadian yang ada. Sumber data primer dalam penelitian ini meliputi :

- a. Bapak Drs. Bambang Kuncoro selaku Kepala Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu
- b. Ibu Dra. Sri Yunani selaku Kepala Bidang Pelayanan Rehabilitasi dan Perlindungan Sosial
- c. Ibu Lilik Fariha, SH selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Bantuan dan Jaminan Sosial.
- d. Ibu Retno Probawati, S.Sos selaku Kepala Seksi Bantuan dan Jaminan Sosial.
- e. Ibu Sirly Purdiani, SH selaku Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan
- f. Bapak Sugeng Hariono selaku Kepala Seksi Perekonomian dan Kemasyarakatan di Kelurahan Temas
- g. Bapak Suwoko selaku Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) di Kelurahan Temas
- h. Ibu Supatmi selaku Masyarakat Kelurahan Temas sekaligus Penerima Manfaat SPM
- i. Ibu Winarsih selaku Masyarakat Kelurahan Temas sekaligus Penerima Manfaat SPM

- j. Ibu Ayu Minarti selaku Masyarakat Kelurahan Temas sekaligus Pemenerima manfaat SPM
- k. Bapak Imam selaku masyarakat Kelurahan Temas sekaligus Penerima manfaat SPM
- l. Bapak Ahamd selaku Masyarakat Kelurahan Ngaglik sekaligus penerima manfaat SPM
- m. Bapak Sukirno selaku Masyarakat Kelurahan Bumiaji sekaligus penerima manfaat SPM

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang secara tidak langsung dapat memberikan informasi kepada peneliti yang bisa mendukung penelitian. Adapun sumber data pendukung dari penelitian ini yang dijabarkan sebagai berikut:

- 1. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai.
- 2. LPDD Dinas Sosial Tahun 2017.
- 3. Data Pegawai Tahun 2017.
- 4. SP dan SOP Dinas Sosial Tahun 2017.
- 5. SKM Dinas Sosial Tahun 2017.
- 6. Struktur Organisasi Dinas Sosial Tahun 2017.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan untuk memperoleh data yang valid, relevan dan akurat dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi dilakukan untuk melihat interaksi nyata antara obyek penelitian dengan pihak-pihak yang terlibat langsung dengan peran pemerintah kota dalam peningkatan pelayanan kinerja aparatur pemerintah di Dinas Sosial Kota Batu :

a. Kantor Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu

Observasi yang telah dilakukan peneliti menunjukkan bahwa kondisi psikologis dari narasumber saat menerima peneliti untuk melakukan pengambilan data selalu dalam kondisi yang baik dan informasi yang disampaikan oleh narasumber merupakan suatu kejujuran yang terlihat dari penyampaian informasi dengan tenang, tegas dan lancar tanpa ada hambatan.

b. Penerima Bantuan SKM

Observasi yang telah dilakukan peneliti menunjukkan bahwa narasumber sangat antusias dengan adanya suatu penelitian yang berkaitan dengan lingkungannya sebagai sarana berbagi ilmu. Hal tersebut terlihat saat peneliti melakukan pengambilan data yang disambut dengan ramah, dilakukan dalam suasana yang santai tanpa ada tekanan dan informasi yang diberikan narasumber merupakan suatu kejujuran tanpa ada yang ditutupi sehingga data penelitian yang diperoleh merupakan data yang

sebenarnya sesuai dengan keadaan dilapangan. Dalam melakukan observasi, peneliti memperoleh data dokumen yang valid dalam bentuk *hard copy* yang diambil dengan menggunakan kamera.

c. Masyarakat Kelurahan Temas

Observasi yang telah dilakukan peneliti menunjukkan bahwa narasumber menyambut kehadiran peneliti dengan baik seperti keluarga sendiri, pengambilan data yang dilakukan terkesan sedikit kaku karena narasumber terlihat tidak terbiasa dengan adanya penelitian, pengambilan data dilakukan secara perlahan dan bertahap karena narasumber kurang memahami maksud dari peneliti dalam beberapa hal sehingga peneliti perlu menyederhanakan bahasa yang digunakan. Walaupun terdapat kendala dalam pengambilan data narasumber tetap berupaya untuk menjawab pertanyaan dari peneliti dengan baik. Data yang diperoleh dari narasumber merupakan suatu kejujuran yang terlihat dari pemberian informasi yang tegas dan ada upaya dalam menjawab pertanyaan dari peneliti. Dalam melakukan observasi, peneliti tidak memperoleh data dokumen yang dibutuhkan.

d. Lingkungan Kelurahan Temas

Observasi yang telah dilakukan peneliti menunjukkan bahwa jumlah penerima bantuan yang ada di Kelurahan Temas sangat banyak tersebar luas disetiap RT dan RW. Dalam melakukan observasi, peneliti menggunakan kamera *handphone* untuk memotret gambar yang *rill* sesuai dengan keadaan di lapangan.

1. Wawancara (*Interview*)

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara bebas terpimpin. Hal tersebut dilakukan dengan mempersiapkan terlebih dahulu daftar pertanyaan secara umum oleh peneliti sebagai pedoman wawancara kemudian dalam tiap jawaban yang diutarakan narasumber, peneliti menanyakan beberapa hal mengenai pengembangan biogas diluar pedoman wawancara tersebut secara berkelanjutan hingga peneliti menemukan data yang sebenarnya dari narasumber. Wawancara dilakukan secara mendalam dan berkali-kali dengan narasumber yang terdiri dari Ibu Dra. Sri Yunani (Kabid pelayanan rehabilitasi dan perlindungan sosial), Ibu Lilik Fariha, SH (Kabid pemberdayaan bantuan dan jaminan sosial), Ibu Retno Probawati, S.Sos (Kasi bantuan dan jaminan sosial), Ibu Sirly Purdianai, SH (penyusun program anggaran dan pelaporan) Bapak Sugeng Hariono (Kasi Perekonomian dan Kemasyarakatan), Bapak Suwoko (Pekerja Sosial Masyarakat), Ibu Supatmi(54th), Ibu Winarsih(36th), Ibu Ayu Minarti . Hasil dari wawancara digunakan untuk melengkapi data primer yang sebelumnya diperoleh dari observasi/pengamatan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk mencatat informasi yang sebenarnya berupa dokumen, catatan, dan laporan tertulis serta relevan dengan tujuan penelitian. Metode ni

dipergunakan sebagai pelengkap dari metode wawancara maupun pengamatan dan diharapkan akan dapat lebih melengkapi data yang belum terekam dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa LPDD Sosial 2017, Data Pegawai 2017, SP dan SOP Dinas Sosial 2017, SKM Dinas Sosial 2017, Struktur Organisasi Dinas Sosial 2017.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian untuk mengumpulkan data dalam metode kualitatif selama proses penelitian yaitu peneliti sendiri. Peneliti sebagai instrumen utama dalam penelitian kualitatif yang didukung dengan adanya pencatatan dokumen dan pencatatan sistematis. Instrumen peneliti digunakan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Kinerja Aparatur yakni sebagai berikut :

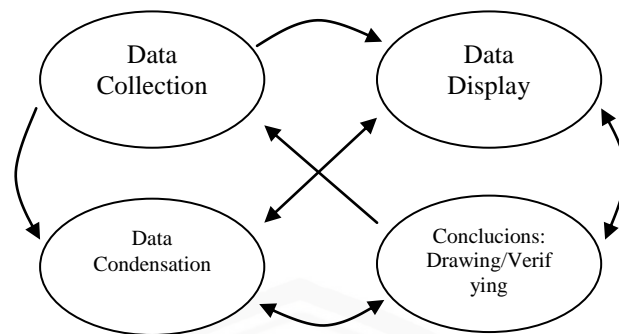
- a. Peneliti sendiri, yang merupakan sarana pengumpulan data utama, terutama pada saat wawancara dan analisa data. Peneliti menggunakan kemampuan berfikir untuk melakukan pengamatan langsung mencatat fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan sesuai dengan fokus penelitian.
- b. Catatan lapangan, merupakan tulisan yang merekam dan memaparkan fenomena apa saja yang ditangkap oleh peneliti terutama berkaitan dengan kebutuhan data sesuai fokus penelitian. Catatan lapangan adalah instrumen penelitian ketika peneliti melakukan observasi.
- c. Pedoman wawancara atau *interview guide*, pedoman wawancara dipersiapkan oleh peneliti sebelum melakukan wawancara dengan

narasumber. Pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan secara umum yang disesuaikan dengan fokus penelitian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan pihak-pihak yang terkait.

- d. Perangkat penunjang yang meliputi alat tulis menulis dan perangkat elektronik yang digunakan untuk mencatat apa yang didengar, dilihat, dialami dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data di lapangan. Peneliti menggunakan alat tulis seperti bolpoin dan buku saku untuk mencatat hasil observasi dan hasil wawancara. Peneliti menggunakan alat perekam suara untuk merekam jawaban dari narasumber terhadap pertanyaan yang diajukan peneliti ketika melakukan wawancara. Peneliti menggunakan kamera untuk memotret objek yang berkaitan dengan kebutuhan data dalam fokus penelitian. Perangkat penunjang tersebut digunakan agar peneliti mudah dalam mengulang ingatan tentang kondisi lapangan dan jalannya wawancara.

G. Metode Analisis Data

Berdasarkan hal tersebut maka analisa dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014:33) yang terdiri dari 4 komponen yakni pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan atau verifikasi (*verification*). Model analisis data interaktif adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Analisis Data Model Interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana

Sumber: Analisis Miles, Huberman, dan Saldana (2014:33)

Berdasarkan gambar tersebut maka dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan pengumpulan berbagai data yang berkaitan dengan peran Pemerintah Kota dalam peningkatan kualitas pelayanan kinerja aparatur pemerintah yang terbagi menjadi data observasi (Dinas Sosial, Kelurahan Temas, dan Lingkungan Kelurahan Temas), data wawancara (Ibu Dra. Sri Yunani, Ibu Lilik Fariha, SH, Ibu Retno Probawati, S.Sos, Ibu Sirly Purdianai, SH, Bpk. Sugeng Hariono, Bpk. Suwoko, Ibu Supatmi, Ibu Winarsih dan Ibu Ayu Minarti) dan data dokumentasi (LPDD Sosial 2017, Data Pegawai 2017, SP dan SOP Dinas Sosial 2017, SKM Dinas Sosial 2017, Struktur Organisasi Dinas Sosial 2017).

2. Kondensasi data (*data condensation*)

Kondensasi data adalah laporan-laporan dalam bentuk uraian yang akan dipilah-pilah hal yang pokok, dan fokus pada hal yang penting serta membuang hal yang tidak diperlukan. Dalam penelitian ini data yang diperoleh oleh peneliti

dikondensasikan dengan cara dipilih, disederhanakan, diurutkan dan ditransformasikan pada hal-hal yang sesuai dengan fokus penelitian yang terdiri dari: (1) peran pemerintah kota dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Kinerja Aparatur Pemerint melalui IKM di Dinas Sosial (2) dampak dari peran pemerintah Kota dalam dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Kinerja Aparatur Pemerint melalui IKM di Dinas Sosial. Kondensasi data dilakukan peneliti secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari data tambahan jika diperlukan.

3. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data yaitu memudahkan peneliti untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian, sehingga disajikan dalam bentuk deskripsi narasi yang disesuaikan dengan fokus penelitian. Penyajian data ke dalam fokus penelitian membantu peneliti memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan analisis lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan menyatukan semua data yang telah dikondensasi yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dituliskan dalam bentuk deskripsi narasi yang sesuai dengan fokus penelitian yang terdiri dari: (1) peran pemerintah daerah dalam pengembangan biogas berbasis *community development* di Dusun Toyomerto (2) dampak dari peran pemerintah daerah dalam pengembangan biogas berbasis *community development* terhadap masyarakat di Dusun Toyomerto.

4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi (*verification*)

Verifikasi yaitu peneliti berusaha menggambarkan dari data yang dikumpulkan dan dituangkan dalam kesimpulan. Verifikasi merupakan suatu rangkaian saat sebelum, selama dan sesudah peneliti melakukan pengumpulan data dalam bentuk membangun wawasan umum yang disebut analisis. Dalam penelitian ini, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan pemahaman terhadap sajian data yang telah diolah secara sistematis pada fokus penelitian yang disesuaikan dengan masing-masing rumusan masalah. Penarikan kesimpulan oleh peneliti merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah diungkapkan sejak awal.

Metode ini menggunakan analisis data triangulasi, dimana peneliti menggunakan berbagai teknik pengumpulan data sehingga diperoleh data observasi, data wawancara dan data dokumentasi yang memerlukan proses dan waktu yang cukup panjang dalam pengambilannya. Kondensasi data yang telah dilakukan peneliti dari pengumpulan data kemudian dilakukan observasi terlebih dahulu sehingga dapat disederhanakan kembali dan menggunakan dokumen dari Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu. Selanjutnya penyajian data, hal ini dilakukan peneliti dengan menyatukan semua data (observasi, wawancara dan dokumen) kemudian menuliskannya dalam bentuk deskripsi narasi dan pemeriksaan keabsahan data. Terakhir, kesimpulan ini merupakan jawaban dari rumusan masalah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Kondisi Geografis Kota Batu

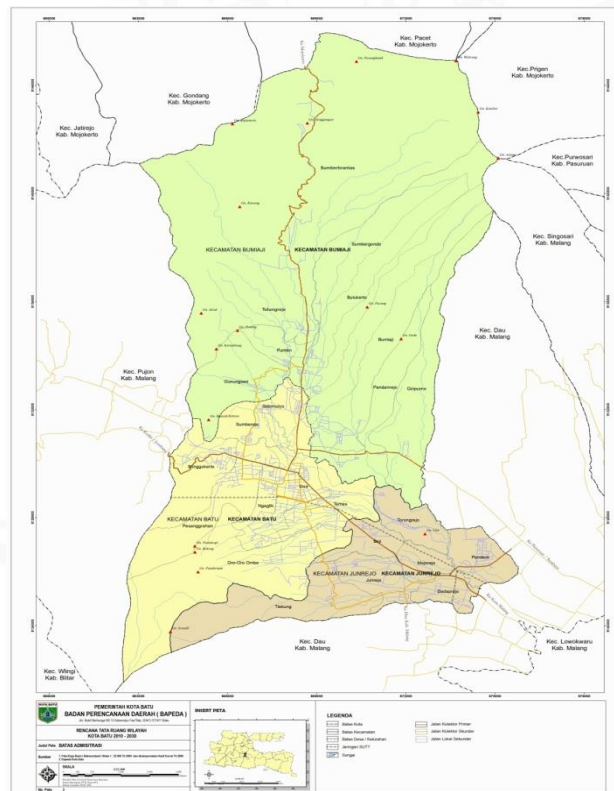
Kota Batu dilihat berdasarkan letak geografisnya pada posisi antara 7°44',55,11' sampai dengan 8°26',35,45' Lintang Selatan dan 112°17',10,90' sampai dengan 122°57',00,00' Bujur Timur. Batas Kota Batu adalah:5

- a) Utara : Kecamatan Prigen, Kabupaten Mojokerto
- b) Selatan : Kecamatan Dau dan Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang
- c) Timur : Kecamatan Karang Ploso dan Kecamatan Dau, Kabupaten Malang
- d) Barat : Kecamatan Pujon, Kabupaten Malang

Luas Kota Batu secara keseluruhan adalah sekitar 199,09 Km² (19.908,72 ha) atau sekitar 0,42% dari total luas Jawa Timur. Daerah lereng dan berbukit memiliki proporsi lebih luas dibandingkan dengan daerah dataran. Terdapat tiga gunung yang berada di wilayah Kota Batu yaitu Gunung Panderman (2.010 meter), Gunung Welirang (3.156 meter), dan Gunung Arjuno (3.339 meter). Kota Batu terletak pada ketinggian rata-rata 862 m di atas permukaan laut. Dilihat dari

ketinggian wilayahnya, sebagian besar daerah di Kota Batu terletak di daerah perbukitan/lereng.

Kota Batu terdiri dari tiga kecamatan, yaitu: Kecamatan Batu, Kecamatan Junrejo dan Kecamatan Bumiaji. Kecamatan Bumiaji merupakan kecamatan yang memiliki wilayah paling luas yang mencapai 127,98 Km² serta wilayah yang paling tinggi di Kota Batu yang mencapai 950 mdpl (meter diatas permukaan laut). Kecamatan Batu menempati tempat ke-dua dengan luas wilayah mencapai 45,46 Km² serta ketinggian yang mencapai 897 mdpl. Kecamatan Junrejo menempati tempat ke-tiga dengan luas wilayah 25,65 Km² serta ketinggian yang mencapai 739 mdpl.



Gambar 4. Peta Kota Batu

Sumber: Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Batu 2010-2030

Berdasarkan Peta tersebut dapat dijelaskan bahwa Kota Batu dibagi menjadi tiga bagian dengan warna yang berbeda. Warna hijau merupakan Kecamatan Bumiaji dengan 9 desa/kelurahan yakni Sumber Brantas, Sumber Gondo, Bulukerto, Tulungrejo, Punten, Gunung Sari, Bumiaji, Pandanrejo, dan Giripurno. Warna kuning merupakan Kecamatan Batu dengan 8 desa/kelurahan yakni Sidomulyo, Sumberejo, Songgokerto, Sisir, Temas, Ngaglik, Pesanggrahan, dan Oro-Oro Ombo. Sedangkan warna merah merupakan Kecamatan Junrejo dengan 7 desa/kelurahan yakni Torongrejo, Beji, Mojorejo, Pendem, Dadaprejo, Junrejo, dan Tlekung.

2. Kondisi Demografis Kota Batu

Pada tahun 2015 jumlah penduduk Kota Batu mencapai 214.969 jiwa. Sebagaimana luas wilayah Kota Batu yang mencapai 19,908 km², maka kepadatan penduduk sebesar 1.080 jiwa/km². Kepadatan penduduk Kota Batu selalu meningkat setiap tahun seiring dengan kenaikan jumlah penduduk setiap tahunnya. Hal ini terjadi karena Kota Batu merupakan daerah otonomi baru yang merupakan kota tujuan untuk melakukan kegiatan ekonomi.

Tabel 3. Luas Wilayah, Penduduk dan Kepadatan Dirinci Menurut Kecamatan di Kota Batu, 2015

Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)	Persentase (%)	Penduduk (Jiwa)	Persentase (%)	Kepadatan (Jiwa/Km ²)
Batu	45,46	22,83	99.683	46,37	2.193
Junrejo	25,65	12,88	53.408	24,84	2.082
Bumiaji	127,98	64,28	61.878	28,78	483
Kota Batu	199,09	100	214.969	100	1.080

Sumber: Kota Batu dalam Angka 2016

Diantara ketiga kecamatan yang ada di Kota Batu, Kecamatan Batu yang paling padat jumlah penduduknya. Pada tahun 2015 jumlah penduduk di Kecamatan Batu mencapai 50.262 jiwa penduduk laki-laki (LK) dan 49.421 jiwa penduduk perempuan (PR), hal ini disebabkan karena di Kecamatan Batu merupakan pusat kegiatan pemerintahan dan ekonomi. Sedangkan di Kecamatan Bumiaji menempati posisi ke dua dengan jumlah penduduk mencapai 31.204 jiwa (LK) dan 30.674 jiwa (PR). Serta Kecamatan Junrejo merupakan kecamatan yang terkecil jumlah penduduknya yang mencapai 27.007 jiwa (LK) dan 26.401 jiwa (PR). Ketiga Kecamatan di Kota Batu tersebut memiliki *sex ratio* diatas 100% atau bisa diartikan bahwa jumlah penduduk laki-laki lebih banyak dari jumlah penduduk perempuan.

Tabel 4. Penduduk Akhir Tahun Dirinci Menurut Kecamatan, Jenis Kelamin dan *Sex Rasio* di Kota Batu, 2015

Kecamatan	Laki-Laki (Jiwa)	Perempuan (Jiwa)	Jumlah (Jiwa)	Rasio Jenis Kelamin (%)
Batu	50.262	49.421	99.683	101
Junrejo	27.007	26.401	53.408	102
Bumiaji	31.204	30.674	61.878	102
Kota Batu	108.473	106.496	214.969	101,86

Sumber: Kota Batu dalam Angka 2016

3. Gambaran Umum Dinas Sosial Kota Batu

Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu terbentuk berdasarkan Peraturan Walikota Batu Nomor 85 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah Kota Batu. Pembentukan Dinas Sosial merupakan upaya untuk meningkatkan peran dan fungsi lembaga dinas daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di Bidang Sosial .

Penguatan kelembagaan dinas daerah dimaksud, diperlukan agar kinerja organisasi menjadi optimal sesuai dengan karakteristik, kebutuhan, kemampuan, potensi serta beban kerja perangkat daerah.

4. Visi dan Misi

Dalam Pelaksanaan Program di Bidang Sosial tertuang dalam Visi dan Misi Organisasi sebagaimana tercantum dalam Rencana Strategis (RENSTRA) Di Dinas Sosial Kota Batu Tahun 2013 - 2017,yaitu sebagai berikut :

1) Visi

Keberadaan visi adalah merupakan cita-cita yang akan dituju untuk masa mendatang oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja

“Menuju Masyarakat Kota Batu Produktif dan Sejahtera Tahun 2017”

Dengan visi tersebut Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Batu akan terus berupaya menjadi pelayan masyarakat terbaik dengan melakukan perubahan dan inovasi secara berkelanjutan.(Data diambil dari LPDD Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu 2017)

2) Misi

Pada dasarnya hakekat misi dari Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Batu merupakan turunan dari visi diatas dimana misi merupakan tujuan jangka pendek dari visi yang akan menunjang keberhasilan tercapainya sebuah visi. Adapun misi dari Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Batu yaitu :

1. Menanggulangi Kemiskinan
2. Meningkatkan Kesejahteraan Sosial Masyarakat
3. Meningkatkan Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan Tata Pemerintah Daerah Yang Baik (Good Local Governance).

5. Tugas dan Fungsi

Dinas sosial dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanannya menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis dan rencana strategis di Bidang Sosial
2. Penetapan rencana kerja dan anggaran di Bidang Sosial
3. Pelaksanaan kebijakan di bidang sosial
4. Penyelenggaraan peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur di bidang sosial
5. Pelaksanaan administrasi dinas di Bidang Sosial
6. Penyelenggaraan evaluasi pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran di bidang sosial dan
7. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya (*Data diambil dari LPDD Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Batu 2017*).

6. Data Wilayah

Dinas Sosial Kota Batu terletak pada Wilayah Daerah Kota Batu Provinsi Jawa Timur tepatnya terletak pada Balai Kota Among Tani Gedung B Lantai 2, Jl. Panglima Sudirman No. 507, pesanggrahan, Kecamatan Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314. Kantor Dinas Sosial Kota Batu ini memiliki Letak Strategis dimana keberadaannya terletak di pusat kota. Pemerintah Kota Batu memberikan kemudahan pemberi pelayanan dengan jalan pola pelayanan satu atap atau layanan terpadu pada suatu tempat dengan beberapa instansi atau dinas-dinas lainnya. Pola layanan satu atap ini dianggap mampu untuk memenuhi kebutuhan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya oleh masyarakat di daerah yang berada dalam cakupan sasaran layanan pemerintah daerah.



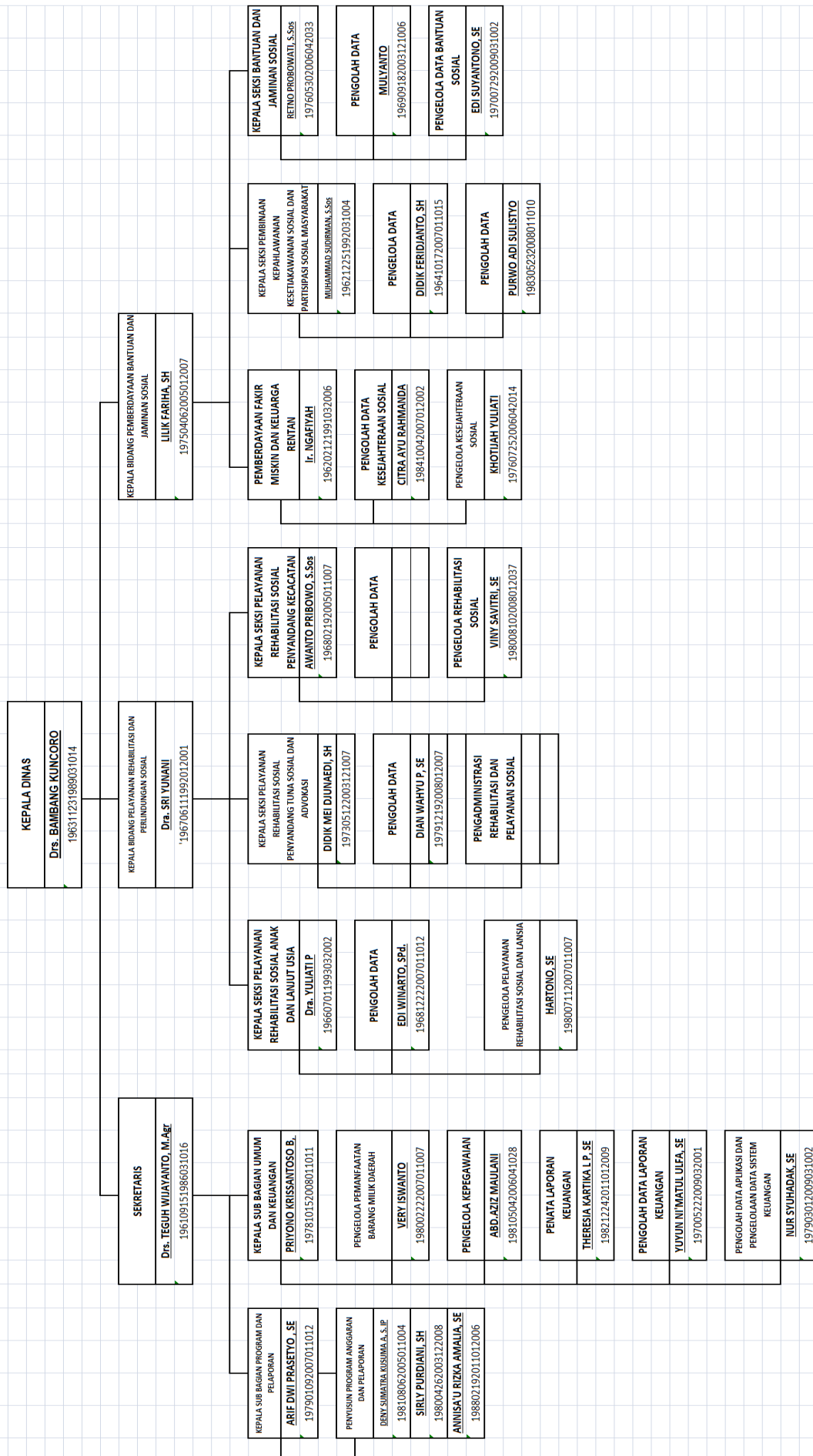
Gambar 5. Lokasi Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu (2018)

Sumber :Hasil Potret Peneliti

7. Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Batu

Dalam suatu organisasi maupun lembaga atau dinas, pasti memiliki susunan anggota yang biasanya disebut dengan struktur organisasi. Adapun struktur organisasi dari Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Batu sebagai berikut :

PEMERINTAH KOTA BATU
DINAS SOSIAL
PETA JABATAN DINAS SOSIAL TAHUN 2017



Susunan Organisasi Dinas Sosial Kota Batu terdiri dari :

1. Kepala Dinas
2. Unsur pembantu pimpinan terdiri dari:
 - 1.1. Sekretaris Dinas terdiri dari
 - a. Kasubag Umum dan Keuangan
 - b. Kasubag Penyusunan Program dan Pelaporan
 - c. Unsur Pelaksanaan terdiri dari:
 - 1.2. Bidang Pelayanan Rehabilitasi dan Perlindungan Sosial:
 - a. Seksi Pelayanan Rehabilitasi Sosial Anak dan Lanjut Usia
 - b. Seksi Rehabilitasi Sosial Penyandang Tuna Sosial dan Advokasi
 - c. Seksi Pelayanan Rehabilitasi Sosial Penyandang Kecacatan
 - 1.3. Bidang Pemberdayaan Bantuan dan Jaminan Sosial:
 - a. Seksi Pemberdayaan Fakir Miskin dan Keluarga rentan
 - b. Seksi Pembinaan, Kepahlawanan Kesetiakawanan sosial dan partisipasi sosial.
 - c. Seksi Bantuan dan Jaminan Sosial
 - 1.4. Kelompok Jabatan Fungsional Umum

Jabatan Fungsional Umum yang ada pada Dinas Sosial Kota Batu terdiri dari 18 Orang dengan rincian jabatan sebagai berikut :

 - 1) Penata Laporan Keuangan: 1 Orang
 - 2) Pengelola Kepegawaian : 1 Orang
 - 3) Pengelola Pemanfaatan Barang Milik Daerah: 1 Orang

- 4) Pengolah Data Aplikasi dan Pengelolaan Data Sistim Keuangan : 1 Orang
- 5) Pengolah Data Laporan Keuangan:1 Orang
- 6) Penyusun Program Anggaran dan Pelapora : 3 Orang
- 7) Pengelola Pelayanan Rehabilitasi Sosial dan Lansia: 1 Orang
- 8) Pengolah Data: 5 Orang
- 9) Pengelola Rehabilitas Sosial:1 Orang
- 10) Pengelola Data Kesejahteraan Sosial:2 Orang
- 11) Pengelola Data Bantuan Sosial: 1 Orang

8. Jam Kerja Dinas Sosial Kota Batu

Kantor Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu menetapkan kebijakan bahwa hari kerja dilaksanakan selama 5 hari dalam 1 minggu, yaitu dimulai dari hari seninsampai dengan hari jum'at. Jam istirahat pegawai adalah 90 menit diantara pukul 11.30 sampai dengan pukul 13.00.

Jam kerja Kantor Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu pada hari Senin sampai dengan kamis mulai dari pagi hari pukul 07.30 WIB hingga sore hari pukul 16.00 WIB, untuk hari Jum'at dimulai pada pukul 07.30 WIB hingga siang hari pukul 14.00 WIB dengan catatan istirahat sholat Jum'at pada pukul 11.30 WIB hingga 13.00 WIB. Hal ini bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan dari pihak Dinas Sosial sendiri kepada masyarakat.

B. Penyajian Data Penelitian

1. Pengukuran Kinerja Layanan Dinas Sosial Kota Batu

Dinas Sosial Kota Batu sebagaimana mestinya yang telah digambarkan sebelumnya merupakan salah satu organisasi perangkat daerah di Kota Batu yang bertanggung jawab atas pemberian pelayanan kesejahteraan sosial bagi masyarakat. Dinas Sosial Kota Batu memiliki 2 bidang dan satu sekretariat. Bidang Pelayanan Rehabilitasi dan Perlindungan menjadi ujung tombak pelayanan rehabilitasi sosial anak dan lanjut usia, rehabilitasi sosial penyandang tuna sosial dan advokasi, dan pelayanan rehabilitasi sosial penyandang kecacatan. Sedangkan bidang Pemberdayaan Bantuan Jaminan Sosial memberikan pelayanan seperti pemberdayaan fakir miskin dan keluarga rentan, pembinaan kepahlawanan kesetiakawanan sosial dan partisipasi sosial dan memberikan bantuan dan jaminan sosial.

Pelayanan publik dalam bidang sosial merupakan salah satu hal yang vital dan harus diperhatikan secara matang sebab berhubungan langsung dengan kesejahteraan masyarakat disekitarnya. Maka dari itu pengukuran kinerja perlu dilakukan agar didapatkan penyediaan pelayanan dari dinas terkait yang berkualitas. Pengukuran kinerja aparatur sendiri dapat dilihat dari beberapa dimensi antara lain produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, berikut uraian mengenai hal tersebut :

1.1 Produktivitas

Produktivitas adalah rasio antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (input). Hal ini dilihat dari segi kualitas

yang diberikan dan kuantitas yang dihasilkan dari produk pelayanan yang dihasilkan dan sumber daya yang digunakan dalam hal ini yaitu aparatur dan sarana prasarana yang dimiliki.

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa jumlah pemberian bantuan dari masing-masing kelurahan yang ada di Kota Batu mampu diselesaikan oleh petugas atau pegawai pelayanan Dinas Sosial Kota Batu selama tahun 2017 sebagai mana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Daftar Nama Penerima Bantuan Sosial Berupa Kompresor dan Airbrush
(Sasaran : anak terlantar, anak jalanan , anak cacat dan anak nakal tahun 2017)

No	Nama	Alamat	No ktp / kk	Jenis bantuan
1	Hariyo wicaksono	Jl.rambutan rt 25 rw 06,pendem	Nik.3579 0301089 80001	1 unit kompresor dan peralatan airbrush
2	M.riswanda firliansyah	Jl.dewi sartika 1 rt 009 rw 009 temas	Nik.3579 0120020 20007	1 unit kompresor dan peralatan airbrush
3	Mochamat sofi'i	Jl tvri rt 01 rw 03, oro-oro ombo	Nik.3579 0122029 80004	1 unit kompresor dan peralatan airbrush
4	Eko okta yurfianto	Jl. Lesti rt 01 rw 03 ngaglik	Nik.3579 0120038 74009	1 unit kompresor dan peralatan airbrush
5	Wahyu eka satria putra	Jl. Lesti rt 01 rw 03 ngaglik	Nik.3579 0345210 20002	1 unit kompresor dan peralatan airbrush
6	Andi ariyanto	Rt 01 rw 06 dsn jurangkuali,sumberbrantas	Nik.3579 0248127 60001	1 unit kompresor dan peralatan airbrush
7	Noval andi deo mahardika putra	Rt 01 rw 03 dsn krajan ,sumberbrantas	Nik.3579 0215119 90002	1 unit kompresor dan peralatan airbrush
8	M.suprianto	Jl.srebet barat pesanggrahan	Nik.3579 0112059 70003	1 unit kompresor dan peralatan airbrush

9	Setiawan adi saputro	Jl.palem kuning rt 4 rw 7,sidomulyo	Nik.3579 0104059 70005	1 unit kompresor dan peralatan airbrush
10	Ramdhani jaya setiawan	Rt 011 rw 10 pandanrejo	Nik. 3579020 8029700 04	1 unit kompresor dan peralatan airbrush

Sumber : LPDD Dinas Sosial Tahun 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah masyarakat yang membutuhkan bantuan dari Dinas Sosial dapat diselesaikan dengan memberikan bantuan berupa 1 unit Kompresor dan peralatan airbrush. Dalam artian berapa banyak data yang diberikan dari masing-masing kelurahan oleh perpanjangan tangan yang ada disetiap kelurahan yang di Kota Batu yang disebut sebagai pegawai sosial masyarakat (PSM) yang di serahkan kepada Dinas Sosial Kota Batu untuk diberikan bantuan sosial berupa 1 Unit kompresor dan peralatan airbrush. Hanya beberapa yang dapat diselesaikan dengan catatan bahwa orang tersebut benar-benar layak untuk mendapatkan bantuan tersebut dan tidak menyalahgunakan bantuan yang telah diberikan Dinas Sosial Kota Batu.

Untuk mendapatkan bantuan dari Dinas Sosial Kota terdapat kriteria tertentu bagi masyarakat yang telah diusulkan nama-namanya oleh PSM (pegawai Sosial Masyarakat). Masyarakat pun tidak mengetahui proses pelayanan yang dilakukan oleh pihak Dinas Sosial Kota Batu dengan menyaring dan menetapkan kriteria yang ada untuk mendapatkan bantuan dari Dinas Sosial sendiri. Ditetapkannya kriteria dalam memberikan bantuan kepada masyarakat yang ada di Kota Batu, dikarenakan banyaknya penyalahgunaan bantuan yang telah diberikan oleh Dinas Sosial. Tidak semua warga masyarakat yang telah diberi bantuan oleh Dinas Sosial menyalahgunakan bantuannya. Berikut salah satu

pernyataan masyarakat yang menerima bantuan yang bernama Bapak Imam, salah satu warga Temas :

“Saya tidak tau kalau saya mendapatkan bantuan kalau saya tidak diberitahu Bapak Woko (PSM) saya dapat bantuan dari Dinas Sosial, saya sangat berterimakasih sekali kepada Dinas Sosial yang mau meperhatikan masyarakatnya, akan saya gunakan sebaik mungkin mbak bantuan ini ...” (Wawancara dengan penerima bantuan Bapak Imam warga Kelurahan Temas, pada tanggal 1 Juni 2018, pukul 09.05 WIB di Dinas Sosial Kota Batu).

Sama halnya seperti pernyataan yang bapak Imam ungkapkan pemberian bantuan juga dirasakan oleh bapak Eko selaku penerima bantuan dari Dinas Sosial :

“Alhamdulillah mbak, saya disuruh datang ke Dinas Sosial Kota Batu untuk menerima bantuan yang diberikan Dinas Sosial, saya bersyukur atas pemberian bantuan berupa 1 kompresor, akan saya pergunakan sebaik mungkin mbak sebagai penambah penghasilan ...”(Wawancara dengan penerima bantuan Bapak Eko warga Kelurahan Ngaglik, pada 1 Juni 2018, pukul 13.25 di Dinas Sosial Kota Batu).

Dari hasil wawancara dengan warga masyarakat yang menerima bantuan dari Dinas Sosial di atas, bahwa pemberian bantuan yang dilakukan Dinas Sosial Kota Batu sebagai bentuk pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat Kota Batu dan bantuan tersebut dapat meringankan kesulitan yang dihadapi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara diatas oleh pihak yang terkait yang menerima bantuan. Hal ini berkenaan dengan penggunaan Sumber daya dan sarana prasarana yang digunakan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya di bidang terkait.

Menurut penuturan Kepala Bidang Pemberdayaan Bantuan dan Jaminan Sosial terkait dengan adanya pemberian bantuan sosial di Dinas Sosial Kota Batu

mengungkapkan bahwa pemberian bantuan adalah Program dari Dinas Sosial sendiri yang diadakan setiap tahunnya :

“ Jadi Dinas Sosial Kota Batu memiliki program pemberdayaan bantuan dan jaminan sosial yang dijalankan setiap tahunnya, termasuk salah satunya bantuan kesejahteraan sosial dengan salah satunya memberikan bantuan 1 unit kompresor dan peralatan airbrush, bantuan ini ditujukan kepada warga masyarakat yang benar-benar membutuhkan, jika semisal bantuan yang kita berikan pada tahun ini tidak tepat sasaran maka kita merencanakan program baru untuk mengganti program yang dirasa tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut, kita berupaya semaksimal mungkin untuk mensejahterahkan masyarakat Kota Batu ...” (Wawancara dengan Kepala Bidang Pemberdayaan dan Jaminan Sosial Ibu Lilik Fariha, SH, pada tanggal 1 Juni 2018, pukul 10.43 WIB di Dinas Sosial Kota Batu)

Dari hasil wawancara di atas, menggambarkan bahwa sikap dan mental aparatur yang baik dilihat dari segi pegawai yang berupaya melakukan pelayanan dan mengupayakan memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat khususnya masyarakat Kota Batu. Pihak Dinas Sosial Kota Batu menyadari bahwa mereka melayani masyarakat berhubungan dengan taraf hidup sejahtera yang masyarakat butuhkan.

Dari data yang diperoleh saat melakukan penelitian diketahui bahwa Dinas Sosial Kota Batu memiliki Sumber Daya Aparatur sebanyak 34 pegawai, dengan pegawai berdasarkan golongan dan jenis pendidikan dari jenjang pendidikan S2, jenjang pendidikan S1 dan SLTA yang merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam mewujudkan tujuan sebuah organisasi. Adapun jumlah dan kondisi pegawai pada Tahun 2017 sebagai berikut :

Tabel 6. Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan/ Ruang

No	Golongan / Ruang	Jumlah	Pendidikan	%
1	Pembina Utama Muda (IV/c)	1	S2 dan S1	0,03%

2	Pembina Tk. I (IV/b)	1	S2 dan S1	0,03 %
3	Pembina (IV/a)	2	S2 dan S1	0,06 %
4	Penata Tk. I (III/d)	7	S1	0,20 %
5	Penata (III/c)	8	SM A, S1, dan S2	0.24 %
6	Penata Muda Tk. I (III/b)	5	S1	0,15 %
7	Penata Muda (III/a)	0	-	0.00 %
8	Pengatur Tk. I (II/d)	1	SLTA	0,03 %
9	Pengatur (II/c)	5	SLTA	0,15 %
10	Pengatur Muda Tk. I (II/b)	0	-	0,00 %
11	Pengatur Muda (II/a)	0	-	0.00 %
12	Juru Tk. I (I/d)	0	-	0.00 %
13	Juru (I/c)	0	-	0.00 %
14	Honorar	4	S1 dan SLTA	0.12%
	Jumlah	34		100 %

Sumber: Data LPDD Dinas Sosial Tahun 2017

Tabel 7. Keadaan Pegawai Berdasarkan Diklat Dalam Jabatan

No.	Jenis Diklat	Jumlah	%
1	SPAMEN/PIM II	1	0,03%
2	SPAMA/PIM III	3	0,09 %
3	ADUM/ADUMLA/PIM IV	12	0.36 %
4	FUNGSIONAL	18	0.52 %
	Jumlah	34	100%

Sumber: Data LPDD Dinas Sosial Tahun 2017

Tabel 8. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	%
1	Pasca Sarjana	2	0,06 %
2	Sarjana	25	0,72%

3	Diploma III	0	-
4	SLTA	7	0,21%
5	SLTP	0	-
6	SD	0	-
	Jumlah	34	100%

Sumber: Data LPDD Dinas Sosial Tahun 2017

Tabel di atas menunjukkan bahwa jenjang pendidikan yang dimiliki oleh pegawai Dinas Sosial Kota Batu pada Tahun 2017 sangat beragam, mulai dari SD (Sekolah Dasar), SLTP (Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama), hingga Pasca Sarjana. Dari 34 orang pegawai Dinas Sosial Kota Batu, yang memiliki pendidikan tingkat SLTA sebanyak 7 pegawai, pendidikan tingkat Sarjana terdapat 25 pegawai, dan 2 pegawai yang berpendidikan Pasca Sarjana. Dengan tingkat pendidikan yang memadai diharapkan pegawai Dinas Sosial Kota Batu dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Kepala Dinas Sosial Kota Batu membenarkan dan menyatakan bahwa tingkat pendidikan bagi para pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat, berikut hasil wawancara oleh peneliti :

“Di Dinas Sosial ini sendiri memiliki banyak program ya, dari masing-masing program yang ada di Dinas Sosial ini kepala bidangnya yang menjadi koordinator, misalkan program penerbitan surat pernyataan miskin (SPM), ijin operasional dan lain-lain itu menjadi tanggung jawab dari kabid banjamsos, sedangkan program pemberian bantuan sosial dan pelayanan orang terlantar itu dikoordinasi oleh kabid pelayanan rehabilitasi dan perlindungan sosial, lalu dari luar dinas sendiri kita membentuk Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) yang ada di setiap desa, jadi segala tugas, pertanggung jawaban dan penyelesaian masalah yang ada diberikan sesuai bidang dan kemampuan pegawai yang ada “ (Wawancara dengan Drs. Bambang Kuncoro, pada tanggal 1 Juni 2018, pukul 09.05 WIB di Dinas Sosial Kota Batu).

Terlihat dari pernyataan Bapak Kepala Dinas Sosial Kota Batu, bahwa beliau memberikan tanggung jawab dan tugas sesuai dengan kemampuan dan kedudukan pegawai sesuai dengan formasi yang ada. Sehingga dalam memberikan pelayanan serta bertanggung jawab atas masalah yang terjadi di masyarakat pegawai tidak mengalami kesulitan bahkan sudah sesuai dengan program dan bidangnya masing-masing. Peningkatan kualitas pegawai juga tidak hanya dilihat dari Bapak Kepala Dinas Sosial Kota Batu bijak dalam menempatkan pegawai sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, tetapi juga terlihat dalam LPPD (Laporan Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah) pada Tahun 2017 bahwa peningkatan sumber daya aparatur yang dimiliki Dinas Sosial Kota Batu juga dikembangkan lagi melalui program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur yang pertama melalui pendidikan dan pelatihan formal yang diijinkan untuk semua pegawai yang ingin meningkatkan kemampuannya. Selain pendidikan atau pelatihan formal yang diselenggarakan untuk meningkatkan kemampuan pegawai Dinas Sosial juga menyelenggarakan bimbingan melalui implementasi Peraturan Perundang-Undangan yang digunakan sebagai acuan Dinas Sosial. Sehingga kualitas pegawai dikatakan baik dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Batu sesuai dengan LPPD pada Tahun 2017 .

Kemampuan aparatur birokrasi pada Dinas Sosial Kota Batu secara umum telah mampu melaksanakan kegiatan operasionalisasi dalam rangka pemberian kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hasil dari penelitian di Dinas Sosial Kota Batu sudah cukup baik dan optimal dalam mengantisipasi banyaknya warga masyarakat Kota Batu yang membutuhkan layanan terkait kesejahteraan sosial.

Dengan demikian secara signifikan dapat dikatakan bahwa dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi dan adanya tambahan pendidikan ketrampilan yang dimiliki oleh aparatur pemerintah Dinas Sosial Kota Batu yang bertujuan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang berkualitas dan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang mereka memberikan bantuan jaminan sosial dapat berjalan dengan baik.

Dengan demikian bahwa dapat ditegaskan untuk masa yang akan mendatang kiranya perlu adanya pertimbangan secara lebih matang, bahwa dalam menghadapi tugas dan pekerjaan yang semakin meningkat dalam melayani masyarakat, maka lebih menuntut aparatur birokrasi yang berkualitas dan profesional dalam melaksanakan tugas dan bertanggung jawab, sehingga dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

Semua aparatur pelayanan publik dituntut untuk profesional dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai pedoman setiap aparat birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mencerminkan suatu bentuk pelayanan prima.

Penyelenggaraan pelayanan memerlukan ketersediaan sarana dan prasarana kerja yang memadai, termasuk teknologi komunikasi dan informasi. Sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Dinas Sosial Kota Batu antara lain seperti yang tertera pada tabel berikut :

Tabel 9. Sarana dan Prasarana Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu 2017

NO	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1	Perangkat Komputer	33
2	Printer	11
3	Mesin Fotokopi	1
4	Meja	33
5	Kursi	66
6	Sofa	1
7	Telepon	4
8	Meja Resepsionis	1
9	Ruang Kepala Dinas	1
10	Ruang Sekretaris	1
11	Ruang Kepala Bidang	2
12	Ruang Tunggu	1
13	Tempat Parkir	1
14	Toilet	2
15	Musolah	1
16	Mobil ODGJ	1 unit

Sumber: LPPD (Laporan Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah) Dinas Sosial

Kota Batu (2017)

Sarana dan prasarana yang tersedia yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas dapat membantu para pegawai dalam melaksanakan tugas mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik. Meskipun

sudah memenuhi standart, Dinas Sosial sendiri berupaya untuk menambah dan melengkapi sarana dan prasarana yang ada guna menunjang pelayanan sosial agar berjalan optimal.

Sarana dan prasarana yang disediakan di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu tidak hanya alat-alat yang menunjang surat-menyurat di kantor dinas tetapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial kepada masyarakat yang tertulis dalam LPPD (Laporan Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah) Tahun 2017, Dinas Sosial juga berupaya untuk melengkapi fasilitas penampungan bagi ODGJ(orang dengan gangguan jiwa). Pemenuhan fasilitas tersebut dilakukan dengan cara mengusulkan perencanaan pengadaan ruang rehabilitasi atau *shelter* kepada Kepala Dinas Sosial.*Shelter* dalam artian arsitektur merupakan sesuatu yang dapat memberikan perlindungan terhadap kerusakan, bahaya atau ketidaknyamanan, misalnya terhadap cuaca, serangan berbahaya, dan sebagainya. Secara umum kata *Shelter* mungkin dapat disamakan dengan kata papan sebagai pelengkap sandang dan pangan.

Pengelolaan ruang di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu untuk para ODGJ nantinya akan dilakukan oleh Kepala Bidang Pelayanan Rehabilitas dan Perlindungan Sosial. Pengadaan ruang rehabilitasi bagi ODGJ sendiri merupakan kebutuhan yang krusial dan berpengaruh terhadap pelayanan sosial bagi masyarakat yang membutuhkan. Hal tersebut sesuai dengan wawancara saya dengan Kepala Bidang Pelayanan Rehabilitasi dan Perlindungan Sosial di dinas Ibu Dra. Sri Yunani :

“Perencanaan ruang rehabilitasi atau *shelter* bagi ODGJ itu penting, karena pelayanan yang kita lakukan ini adalah pelayanan yang tidak mengenal

waktu, semisal mendapat laporan bahwa ada ODGJ terlantar di jalan dan laporan tersebut masuk pada malam hari tidak mungkin kita biarkan, pasti langsung kita jemput pada lokasi yang kita terima, lalu kita antarkan ODGJ tersebut ke Rumah Sakit Jiwa untuk diperiksa, setelah diperiksa sudah dikembalikan lagi ke Dinas Sosial untuk disembuhkan dan kita akan membantu mengembalikan fungsi mereka. Yang kita hadapi ini orang sakit mentalnya, maka dari itu kita butuh ruang rehabilitasi atau *Shelter* ... ” (Wawancara dengan Kepala bidang pelayanan rehabilitasi dan perlindungan sosial Ibu Dra. Sri Yunani, pada tanggal 1 Juni 2018, pukul 10.15 WIB di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu).

Peningkatan kualitas kesejahteraan sosial yang dilakukan Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu selanjutnya adalah dengan pemanfaatan pengadaan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang tersedia di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu dapat dikatakan cukup baik, namun ada beberapa yang harus ditambahkan dan diperbaiki. Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu mengenai program peningkatan sarana dan prasarana yang tertuang didalam LPPD (Laporan Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah) Tahun 2017 adalah pengadaan peralatan peralatan gedung dan kantor yang menunjang pelayanan surat menyurat, pemeliharaan rutin/berkala kendaraan Dinas Operasional, Pemeliharaan rutin/berkala peralatan gedung kantor.

Dilihat dari LPPD (laporan Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah) pada Tahun 2017 dikatakan belum meningkat karena belum adanya pengadaan ruang rehabilitasi bagi para ODGJ sebagai salah satu program peningkatan sarana dan prasarana. Ruang rehabilitasi dibutuhkan sebagai penampungan sementara bagi ODGJ sebelum atau sesudah ODGJ tersebut diperiksa ke Rumah Sakit Jiwa dan untuk penyelesaian masalah pengembalian fungsi orang tersebut. Hal ini sangat perlu diperhatikan karena Dinas Sosial memerlukan ruang rehabilitasi ini sebagai

salah satu bentuk pelayanan bagi pemberdayaan masalah kesejahteraan sosial (PMKS) yang terjadi dalam masyarakat.

1.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah ukuran yang digunakan dengan menjadikan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan untuk menilai kinerja Dinas Sosial Kota Batu dalam melaksanakan kegiatan Pelayanan publik berdasarkan kriteria : mudah, murah, cepat, akurat dan nyaman.

Layanan yang dimaksud dalam organisasi publik dijadikan sebagai indikator kinerja dalam pencapaian sebuah tujuan organisasi. Kualitas layanan menjadi suatu keharusan yang dilakukan pihak Dinas Sosial agar mampu bertahan dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Bagi Dinas Sosial yang notabene bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada masyarakat merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila Dinas Sosial ingin mencapai sebuah keberhasilan.

Pelayanan sosial yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Batu merupakan ujung tombak dari serangkaian proses yang harus dilalui oleh pemohon sebagai prosedur dalam pembuatan Surat Pernyataan Miskin (SPM). Pemohon sebelum datang ke Kantor Dinas Sosial seharusnya mengetahui tentang persyaratan apa saja yang harus dibawa ketika datang dalam pengurusan SPM, sehingga pada saat pemohon datang ke Dinas Sosial Kota Batu untuk mengurus SPM tidak perlu menanyakan apa saja persyaratan dan pengisian formulirnya agar tidak terjadi bolak-balik ke Dinas Sosial.

Jika pemohon sudah melengkapi berkas persyaratan yang harus dibawa pemohon datang ke kantor Dinas Sosial dengan membawa formulir yang ada disertai dengan persyaratan yang ditentukan. Pegawai berhak memeriksa berkas permohonan oleh pegawai yang melayani tentang pembuatan surat tersebut. Apabila terdapat persyaratan yang kurang atau belum lengkap maka berkas akan ditolak untuk segera melengkapi kekurangan berkas tersebut dan segera diajukan kembali jika berkas sudah lengkap. Setelah berkas dinyatakan sudah lengkap dan dapat diterima oleh pegawai maka akan diproses untuk penyelesaian. Berkas yang telah diproses oleh pegawai berupa Surat Pernyataan Miskin (SPM) maka akan diserahkan kembali kepada pemohon. Setelah surat sesuai dengan data diri dari pemohon akan dilakukan penyerahan Surat Pernyataan Miskin (SPM) kepada pemohon.

Jika masyarakat menginginkan proses pelayanan yang mudah, murah, cepat, akurat dan nyaman itu sangatlah wajar. Mudah dalam artian prosedur dan persyaratan untuk pembuatan SPM tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Kemudahan akses tempat dan lokasi kantor yang dapat dijangkau oleh masyarakat Kota Batu. Murah yang dimaksud sesuai dengan tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat serta sesuai dengan nilai jasa yang diberikan. Cepat artinya waktu penyelesaian surat permohonan dimulai sejak dipenuhinya persyaratan dan administratif sampai dengan selesai proses pelayanan dan tidak memerlukan waktu yang terlalu lama. Akurat yakni bahwa produk pelayanan publik diterima dengan benar dan tepat. Nyaman merupakan definisi dari lingkungan Kantor Dinas sebagai penyedia layanan harus tertib,

teratur, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi, serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti: tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berikut merupakan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Rehabilitasi dan Perlindungan Sosial di Dinas Sosial Kota Batu :

“Pelayanan yang kita berikan ke masyarakat untuk dari segi sendiri kita selalu cepat, diusahakan cepat kalau ada warganya sakit nggak punya apa-apa ada pihak yang menyelesaikan hari itu juga, nggak pakek nunggu besok, nggak pakek lusa, kalau bisa saat itu selesai, maka ya saat itu juga diselesaikan...” (Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Rehabilitasi dan Perlindungan Sosial Ibu Dra.Sri Yunani, pada tanggal 1 Juni 2018, pukul 10.15 WIB di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu).

Selain waktu layanan yang diberikan yang berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan Dinas Sosial untuk masyarakat, Dinas Sosial juga memperbanyak jenis layanan yang ada. Berikut pernyataan lanjutan dari Kepala Bidang Pelayanan Rehabilitasi dan perlindungan Sosial :

“Bukan dari segi waktu saja untuk kualitas layanan yang kita berikan melainkan jenis-jenis pelayanan juga kita perbanyak, bukan diperbanyak sebetulnya melainkan sekarang ini kan masalah sosial berkembang, seharusnya yang kita tangani hanya ada sekitar 21 yang ada di Dinas, tapi ada beberapa yang kita hilangkan. Kenapa berkembang tuntutan sudah, masalah sosial yang disini selesai yang disana bertambah seperti itu mbak...” (Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Rehabilitasi dan Perlindungan Sosial Ibu Dra.Sri Yunani, pada tanggal 1 Juni 2018, pukul 10.15 WIB di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu).

Kemampuan pegawai untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk melihat seberapa kemampuan kinerja pegawai yang ada di Dinas Sosial dapat dilihat dari kecepatan pelayanan yang diberikan dari Dinas Sosial Kota Batu untuk masyarakat. Kualitas layanan juga meliputi berbagai usaha untuk memenuhi kebutuhan sesuai masalah, keluhan atau kebutuhan yang dihadapi

masyarakat. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi juga bagi masyarakat.

Pelayanan pembuatan Surat Pernyataan Miskin (SPM) pada Dinas Sosial Kota Batu sejauh ini dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pengungkapan rasa puas masyarakat dijelaskan oleh masyarakat pengguna jasa layanan di Dinas Sosial Kota Batu :

“Pelayanan yang diberikan cepat kok mbak, soalnya saya dibantu sama pak Woko,lalu saya disuruh datang ke Dinas Sosial bertemu sama Bu Retno, terus suratnya jadi mbak” (Wawancara dengan Ibu Ayu Minarti, pada tanggal 6 Juni 2018, pukul 14.11 WIB di kediaman ibu Ayu Kelurahan Temas Kota Batu)

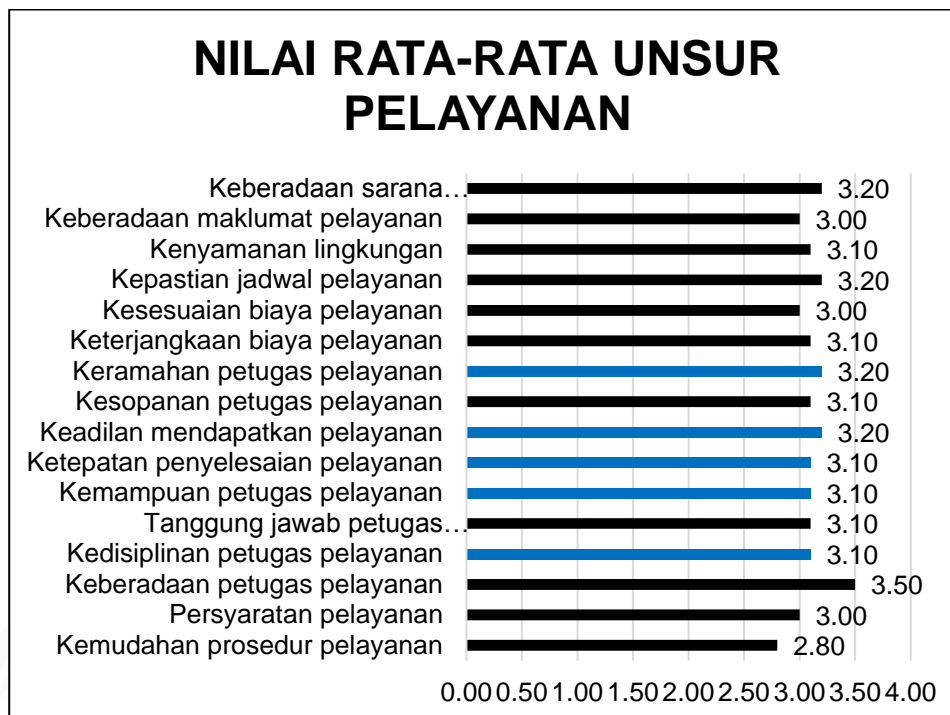
Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, peneliti mendapatkan penjelasan dari Ibu Lilik Fariha, SH selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Bantuan dan Jaminan Sosial Dinas Sosial sebagai berikut:

“Kepuasan masyarakat menjadi perhatian kita, sebab jika masyarakat merasa puas kita sebagai aparatur penyelenggara pelayanan publik juga ikut merasa puas. Demikian dengan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kita membuat kuisioner dan bekerja sama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Batu” (Wawancara dengan Ibu Lilik Fariha, SH selaku Kabid Pemberdayaan Bantuan dan Jaminan Sosial pada tanggal 1 Juni 2018, pukul 11.25 WIB di Dinas Sosial Kota Batu)

Pernyataan berikut menunjukan bahwa Dinas Sosial telah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat secara internal atas pelayanan publik yang diselenggarakan. Surevey kepuasan masyarakat (IKM) menunjukan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Tujuan penyusuna Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai dasar penentuan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Berikut merupakan data Indeks Kepuasan Masyarakat dari Dinas Sosial Kota Batu :

Tabel 10. Ringkasan Data Responden

<i>Karakteristik</i>	<i>Kelompok</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Persentase</i>	<i>Total</i>	<i>Total persentase</i>
<i>Umur</i>	1. < 20 thn	0	0,00%	10	100,00%
	2. 20 - 29 thn	1	10,00%		
	3. 30 - 39 thn	4	40,00%		
	4. 40 - 49 thn	2	20,00%		
	5. > 49 thn	3	30,00%		
<i>Jenis Kelamin</i>	1. Laki-laki	7	70,00%	10	100,00%
	2. Perempuan	3	30,00%		
<i>Pendidikan Terakhir</i>	1. SMP Kebawah	3	30,00%	10	100,00%
	2. SMA Sederajat	3	30,00%		
	3. Diploma	0	0,00%		
	4. S1	3	30,00%		
	5. S2 Keatas	1	10,00%		
<i>Jenis Pelayanan</i>	SPM	1	100,00%	1	100,00%
<i>Pekerjaan</i>	1. PNS/TNI/Polri	0	0,00%	10	100,00%
	2. Pegawai Swasta	1	10,00%		
	3. Wiraswasta/Wirau saha	2	20,00%		
	4. Pelajar/Mahasiswa	0	0,00%		
	5. Lainnya	7	70,00%		



Gambar 7. Grafik Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2017

Sumber: Data Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial 2017

Tabel 11. Nilai Pelayanan

Unsur	Variabel Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	2,80	Baik
2	Persyaratan pelayanan	3,00	Baik
3	Keberadaan petugas pelayanan	3,50	Sangat Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,10	Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,10	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,10	Baik
7	Ketepatan penyelesaian pelayanan	3,10	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,20	Baik
9	Kesopanan petugas pelayanan	3,10	Baik
10	Keramahan petugas pelayanan	3,20	Baik
11	Keterjangkaan biaya pelayanan	3,10	Baik
12	Kesesuaian biaya pelayanan	3,00	Baik
13	Kepastian jadwal pelayanan	3,20	Baik
14	Kenyamanan lingkungan	3,10	Baik
15	Keberadaan maklumat pelayanan	3,00	Baik
16	Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran	3,20	Baik
RATA-RATA		3,11	

Sumber: Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Sosial Tahun 2017

1.3 Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan mengenali kebutuhan dan aspirasi masyarakat, khususnya pengguna layanan, dan daya tanggap serta kemampuan organisasi mengembangkan program pelayanan sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Secara singkat dapat dikatakan bahwa bahwa responsivitas adalah mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Dengan demikian responsivitas yang dimaksud disini adalah menjelaskan kemampuan pemerintah (birokrasi) untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan yang harus diprioritaskan, serta mengembangkan program sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas sendiri merujuk pada keselarasan antara program dan kegiatan dengan kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Hal ini dilihat dari seberapa jauh Dinas Sosial Kota Batu mengetahui ada tidaknya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan, serta bagaimana Dinas Sosial Kota Batu merespon keluhan yang terjadi di masyarakat dan merealisasikan aspirasi masyarakat ke dalam program-program pelayanan serta bagaimana ketanggapan serta kecekatan petugas dalam memberikan pelayanan.

Hasil wawancara dengan masyarakat pengguna jasa yang mengurus surat pernyataan miskin (SPM) di Dinas Sosial Kota Batu berpendapat sama antara warga masyarakat Kelurahan Temas yang satu dengan yang lain. Perbedaannya terletak pada cara pengungkapan maksud atau pesan yang tersirat yang kurang lebih makna di dalamnya sama. Berikut merupakan hasil wawancara dengan

warga masyarakat Kelurahan Temas, Ibu Ayu selaku pengguna jasa pelayanan pembuatan surat pernyataan miskin (SPM) :

“Saya itu ngurus Surat Pernyataan Miskin baru sekali ini mbak buat pengobatan bapak saya yang sakit infeksi saluran kencing, waktu itu saya dibantu sama pak Woko pekerja sosial masyarakat (PSM), setelah itu saya ke Dinas Sosial langsung mbak, bertemu dengan Bu Retno yang mengurus surat miskin, orangnya ramah mbak, disana saya dilayani dengan baik, sama orangnya cepat tanggap kalau ada orang seperti saya yang mengurus surat keterangan miskin, pelayanannya juga cepat mbak karena waktu itu saya membutuhkan suratnya harus cepat agar bapak saya segera ditangani di Rumah Sakit...” (Wawancara dengan Ibu Ayu Minarti, pada tanggal 6 Juni 2018, pukul 14.11 WIB di kediaman ibu Ayu Kelurahan Temas Kota Batu)

Sejalan dengan pendapat masyarakat sebelumnya, menurut Ibu Winarsih sebagai pengguna pelayanan pembuatan SPM juga menyatakan bahwa :

“Alhamdulillah pelayanan pembuatan surat SPM di Dinas Sosial cepet mbak, waktu itu saya sudah di Rumah Sakit kondisinya saya hamil mbak lalu suami saya yang minta surat pengantar dari Kelurahan lalu dibawa ke Dinas Sosial sama persyaratan yang lainnya yang harus dibawa, Dinas Sosial langsung menghubungi pihak Rumah Sakit untuk suratnya menyusul, tapi setelah suratnya jadi dan anak saya lahir 1minggu kemudian anak saya meninggal mbak ya mungkin sudah kehendak yang Allah SWT ...” (Wawancara dengan Ibu Winarsih, pada tanggal 6 Juni 2018, pukul 14.40 WIB di kediaman Ibu Winarsih Kelurahan Temas Kota Batu)

Selanjutnya di Kelurahan Temas tetapi di RT/RW yang berbeda peneliti juga mewawancarai seorang warga masyarakat yakni Ibu Supatmi, berikut kutipan wawancara dengan beliau :

“Saya ke Dinas Sosial untuk mengurus pembuatan surat pernyataan miskin (SPM), anak saya waktu itu sakit, suami anak saya pergi ke kantor kelurahan untuk mendapat surat untuk ngurus di Rumah Sakitnya, dengan dibantu bapak Londo (Pak Woko selaku pekerja sosial masyarakat) persyaratan yang dibutuhkan apa saja, karena bantuan bapak Londo, anak mantu saya langsung berangkat ke Dinas Sosial agar cepat mendapatkan surat supaya istrinya bisa ditangani oleh pihak Rumah Sakit ...” (Wawancara dengan Ibu Supatmi, pada tanggal 6 Juni 2018, pukul 15.10 WIB di kediaman Ibu Winarsih Kelurahan Temas Kota Batu)

Diketahui dari data yang ada bahwa program dan kegiatan kerja yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Batu pada Tahun 2017, adapun Standar Pelayanan program dan kegiatan kerja Bidang Pemberdayaan Bantuan dan Jaminan Sosial sebagai berikut :

Tabel 12. Standar Pelayanan Surat Pernyataan Miskin (SPM) 2017

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1.Peraturan Walikota Nomor: 39 Tahun : 2013 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinsos Naker Kota Batu 2.Undang–Undang No. 11 Tahun 2009, tentang Kesejahteraan Sosial 3.Undang-Undang No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak 4.Peraturan Menteri Sosial No. 184 Tahun 2011, tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial 5.Peraturan Menteri Sosial No. 30 Tahun 2011, tentang Standar Nasional Pengasuhan Anak LKSA 6.Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 15 A/HUK/2010 tentang Panduan Umum Program Kesejahteraan Sosial Anak
2.	Pelayanan Persyaratan	1). Petugas yang di tunjuk SKPD untuk membuat Standar Pelayanan pembuatan Surat Pernyataan Miskin (SPM) di Dinas Sosial Kota Batu.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Masyarakat berkunjung ke Dinas Sosial dengan membawa kelengkapan persyaratan Kepengurusan SPM (Surat Pernyataan Miskin) dari desa yang sudah di tandatangani oleh RT,RW,Kepala Desa/Lurah dan Kecamatan dan dilampiri surat keterangan dari Rumah Sakit. 2.Kasie Bantuan dan Jaminan Sosial memeriksa kelengkapan berkas yang di bawa masyarakat. 3.Staf Bantuan dan Jaminan Sosial memproses data tersebut untuk pembuatan surat pengantar. 4.Staf Bantuan dan Jaminan Sosial menyending data nama apa sudah masuk di PBI JKN,apabila sudah masuk di data pusat maka hanya di buatkan surat keterangan. 5.Kepala Bidang Bantuan dan Jaminan Sosial

		<p>memberikan rekomendasi yang telah di tandatangi oleh Setda Kota Batu.</p> <p>6.Diterbitkannya Surat Rekomendasi oleh Setda yang bertujuan untuk memperingan biaya pengobatan.</p> <p>7.Setelah Surat Rekom selesai maka bisa dipergunakan di rumah sakit.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	2 (Dua) Hari
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada/gratis
6.	Produk Pelayanan	Rekomendasi keringanan biaya pengobatan
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Komputer ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan alur pembuatan SPM
9.	Pengawasan Internal	1.Pengawasan Pembuatan surat Rekom 2.Pengawasan atas kelengkapan pembuatan SPM
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Penerimaan pengaduan Pelayanan SPM 2. Pengecekan lapangan 3. Pembuatan rekomendasi SPM
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 (Empat) orang dalam penyusunan Standar Pelayanan (SPM) Surat Pernyataan Miskin
12.	Jaminan Pelayanan	Dinas Sosial akan memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan siap menerima pengaduan atas ketidaknyamanan dalam pelayanan pembuatan SPM
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dinas Sosial Kota Batu menjamin kepastian yang diberikan kepada pemohon pelayanan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan terhadap: 1. Standar Pelayanan SPM 2. Pengaduan dari masyarakat

Sumber: Standar Pelayanan program Surat Pernyataan Miskin Dnas Sosial Kota Batu 2017

Dinas Sosial Kota Batu sangat menyadari bahwa terkadang warga masyarakat enggan untuk mengurus sendiri pembuatan surat pernyataan miskin (SPM) dikarenakan letak dan kondisi geografis dari Kantor Dinas Sosial Kota Batu jauh dari beberapa kecamatan. Besar kemungkinan masyarakat akan berdiam

diri atau menitipkan kepengurusan surat kepada aparat kelurahan atau kecamatan untuk dimintai tolong untuk menguruskan pembuatan surat yang sebenarnya mereka butuhkan.

Maka dari itu, di seluruh kelurahan yang ada di Kota Batu terdapat pekerja sosial masyarakat (PSM) yang ditugaskan di setiap kelurahan Kota Batu untuk membantu proses pengadaan kegiatan Peningkatan pelayanan publik dalam bidang sosial yang berada pada program kesejahteraan sosial. Kegiatan ini meliputi sosialisasi dalam rangka kepengurusan surat pernyataan miskin (SPM) untuk digunakan sebagai mana mestinya. Karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, pekerja sosial masyarakat (SPM) ini setiap 1 bulan sekali didatangkan untuk berkumpul memberikan laporan ataupun menyampaikan keluhan kesah masyarakat yang harus dibantu atau sebagai sasaran utama untuk diberikan bantuan.

Layanan Dinas Sosial Kota Batu memerlukan koordinasi terkait dengan : Kantor Kelurahan, Kecamatan, Satpol PP, Dinas Kesehatan dan Rumah Sakit yang ada di Kota Batu yang memiliki koordinasi khusus dengan Dinas Sosial Kota Batu. Koordinasi ini untuk menyelaraskan kebijakan dan ketentuan-ketentuan yang menjadi kewenangan instansi lain dengan kegiatan penyelenggaraan pelayanan Dinas Sosial Kota Batu. Hal ini untuk menjamin agar tidak terjadi tumpang tindih kegiatan atau yang bertentangan dengan kepentingan instansi lain dan untuk memberikan kepastian hukum terkait surat yang diterbitkan oleh Dinas Sosial Kota Batu.

Dalam memberika layanan manajemen sumber daya manusia dan peralatan diperlukan agar pelaksanaan pemberian layananana langsung dapat berjalan lancar sesuai dengan rencana. Pelayanan di kantor berlangsung dengan pengaturan petugas dan dokumen yang ada di kantor untuk menyelaraskan kegiatan agar tidak saling berbenturan atau menghambat kegiatan yang lain. Keberhasilan suatu kegiatan diusahakan tidak menghambat atau mengabaikan kegiatan yang lain, tetapi saling mendukung dan memacu tercapainya tujuan organisasi. Kondisi ini mendorong aparatur untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan berkompetisi secara sehat dalam suatu tim kerja.

1.4 Responsibilitas

Responsibilitas adalah mengukur sejauh mana pelaksanaan kegiatan pelayanan publik dilakukan sesuai dengan kebijakan organisasi dalam Dinas Sosial Kota Batu, baik yang eksplisit maupun implisit, hal ini diukur dari kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan prinsip administrasi dan kebijakan organisasi baik berupa Peraturan Daerah maupun Peraturan Walikota.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maka Dinas Sosial melaksanakan kegiatan pelayanan kesejahteraan sosial dengan memberikan jaminan sosial kepada warga masyarakat. Kegiatan ini untuk menjawab tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui birokrasi pelayanan. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik mengalami perubahan yang menghendaki pelayanan publik

memenuhi dan melindungi hak-haknya serta kepentingannya dengan sungguh-sungguh. Masyarakat tidak mau hanya dilayani saja tetapi menuntut pelayanan yang cepat, tepat, akurat, mudah dan murah. Masyarakat lebih mengedepankan hak-haknya atas pelayanan yang dibutuhkan. Borkrasi pelayanan publik dituntut untuk cepat dan tanggap merepon kebutuhan masyarakat dengan melakukan perbaikan dan perubahan untuk meningkatkan kinerjanya. Perubahan dalam aspek penyederhanaan persyaratan, prosedur dan tata cara pelayanan harus didukung oleh semua aparatur, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. Berikut penuturan yang diberikan oleh Ibu Lilik Farihah, SH :

“Pelayanan pengurusan SPM yang kita berikan merupakan target yang ingin dicapai oleh aparatur pelayanan publik. Setelah melalui evaluasi dan peningkatan sarana dan prasarana termasuk kompetensi yang dimiliki pegawai, maka pelayanan pembuatan SPM dapat terlaksana dengan baik, bermula dari merasa ketidak puasan masyarakat, karena SPM ini juga sangat membantu masyarakat untuk segera mendapatkan pelayanan kesehatan dari Rumah Sakit. Penerapan persyaratan prosedur pelayanan kita terapkan secara fleksibel yang artinya tidak kaku dan disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada karena pelayanan ini menyangkut nyawa seseorang ...” (Wawancara dengan Ibu Lilik Farihah, SH selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Bantuan Sosial dan Jaminan Sosial, pada tanggal 1 Juni 2018 pukul 10.43 WIB di Dinas Sosial Kota Batu)

Mengenai manajemen aparatur dan peralatan, selanjutnya Ibu Lilik Farihah, SH menjelaskan :

“Untuk di era digital ini komputer tidak dapat dipisahkan dengan pekerjaan. Alat-alat tersebut mampu membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan. Aparatur sekarang tidak sedikit yang bisa mengoperasikan komputer, namun terkadang kendala terdapat pada mesin pencetakan karena mungkin hasilnya tidak bagus. Hasil cetakan dari mesin ini jelek, lalu kita mencari solusi dengan mencari bahan tinta yang lebih bagus, dan akhirnya ditemukan yang sesuai dengan hasil cetakan yang lebih sesuai dengan hasil cetakan yang jauh lebih baik dari yang sebelumnya ...” (Wawancara dengan Ibu Lilik Farihah, SH selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Bantuan Sosial dan Jaminan Sosial, pada tanggal 1 Juni 2018 pukul 10.43 WIB di Dinas Sosial Kota Batu)

Berdasarkan dari wawancara diatas menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan merupakan kebijakan yang diimplementasikan dengan dukungan dari semua pihak aparatur baik pimpinan maupun pegawai pelaksana. Dukungan dan dorongan pimpinan ditindak lanjuti dengan secara baik oleh pegawai dengan mengedepankan kepentingan masyarakat dengan penerapan peraturan secara fleksibel.

Waktu yang diberikan dalam pelaksanaannya di persempit, ukuran waktu penyelesaian surat permohonan hingga pengambilan dokumen sampai diserahkannya dokumen untuk kepentingan masyarakatnya dapat diatasi oleh koordinasi antar pihak yang terkait. Untuk standar waktu penyelesaina pekerjaan yang sudah tercapai didorong untuk ditingkatkan sehingga tercapai waktu penyelesaian yang optimal dalam penyelesaian satu produk pelayanan.

1.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas aalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat kesesuaian antara aturan yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran kemampuan yang ada dalam masyarakat, seperti nilai dan norma yang berkembang pada masyarakat tersebut. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana prosedur pelayanan yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, bagaimana tindakan aparatur apabila terdapat masyarakat pengguna jasa layanan tidak mematuhi semua prosedur dan persyaratan yang ditentukan oleh Dinas Sosial Kota Batu.

Pendapat masyarakat pengguna tentang prosedur pelayanan pengurusan surat pernyataan miskin (SPM) dapat diketahui dari hasil wawancara dengan Bapak Ahmad, masyarakat kelurahan Ngaglik Kota Batu, sebagai berikut :

“Saya ke sini untuk mengurus surat pernyataan miskin (SPM), setelah saya dari kelurahan untuk mendapatkan surat pengantar permohonan, kemudian saya mempersiapkan persyaratan yang dibutuhkan sayang langsung ke Dinas Sosial dan saya serahkan pada pegawai pelayanan dan saya tunggu sampai selesai ...” (Wawancara dengan Bapak Ahmad warga kelurahan ngaglik, selaku pengguna jasa layanan SPM, pada tanggal 4 Juni 2018 pukul 09.10 WIB di Dinas Sosial Kota Batu)

Berbeda dengan penuturan bapak Sukirno, warga kelurahan Bumiaji Kota Batu, melontarkan pendapatnya sebagai berikut :

“Saya mengurus pembuatan SPM di Dinas Sosial dan saya mengetahui cara memperoleh surat, syarat-syarat yang diperlukan dan prosedur pelayanannya dari pegawai, didepan tidak terdapat banner ataupun tulisan yang menunjukan persyaratan yang dibutuhkan dalam pembuatan surat SPM, jadi saya harus bolak balik mengambil persyaratan yang belum saya bawa ...” (Wawancara dengan bapak Sukirno warga kelurahan Bumiaji, selaku pengguna jasa layanan SPM, pada tanggal 31 Mei 2018 pukul 08.45 WIB di Dinas Sosial Kota Batu.)

Berdasarkan wawancara diatas tersebut dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan mudah dipahami dan mudah diperoleh dari pegawai tetapi tidak terdapat banner ataupun tulisan yang menunjukan persyaratan dan bagaimana tata cara proses pembuatan surat yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mengurus surat pernyataan miskin yang dibutuhkan masyarakat. Masyarakat hanya diberikan arahan dari kantor kelurahan dan dibekali surat pengantar yang diperlukan untuk meminta surat permohonan di Dinas Sosial.

Sedangkan tata kerja adalah cara-cara pelaksanaan kerja secara efektif dan efisien mengenai suatu tugas dengan mengingat segi tujuan, peralatan, fasilitas ,

tenaga, waktu, ruang dan biaya yang tersedia. Tata kerja merupakan kebalikan dari prosedur yang dilakukan oleh masyarakat. Tata kerja mengacu pada pegawai yang melakukan pelayanan pada Dinas Sosial. Pegawai menerima dan meneliti berkas kelengkapan persyaratan kemudian dicatat pada catatan pelayanan atau register. Setelah itu pegawai merekam surat pengantar permohonan. Setelah dinyatakan lengkap pegawai dapat melakukan pengetikan dan pencetakan dokumen surat yang dibutuhkan. Setelah itu dilakukan pemeriksaan dokumen oleh kepala bidang dan pengesahan dokumen surat oleh kepala Kantor Dinas. Dokumen surat yang sudah disahkan diserahkan kembali kepada pemohon.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pengukuran kinerja layanan Dinas Kota Batu

a. Faktor Pendukung

Pengukuran pelayanan kinerja aparatur pemerintah di Dinas Sosial Kota Batu untuk pelayanan kesejahteraan sosial merupakan faktor yang dapat memberikan kontribusi yang positif agar tercapai tujuan dalam peningkatan kualitas pelayanan kesejahteraan sosial pada masyarakat itu sendiri. Faktor pendukung untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seperti halnya yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Batu yang selalu memberikan motivasi kepada seluruh petugas yang ada di Dinas Sosial tersebut. Melalui rapat yang diadakan setiap satu bulan sekali, Kepala Dinas Sosial Kota Batu memberikan berbagai masukan dalam bentuk motivasi kepada seluruh staffnya yang dapat membangun semangat agar meningkatkan

kemampuan yang mereka miliki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa layanan. Pegawai mengungkapkan bahwa motivasi yang diberikan kepada mereka cukup untuk membuat seluruh pegawai semangat mereka agar bekerja lebih baik. Bentuk motivasi yang diberikan oleh kepala Dinas Sosial Kota Batu adalah pengarahan. Pengarahan yang dimaksud adalah untuk menentukan apa yang harus para staff yang ada di Dinas Sosial Kota Batu kerjakan. Seperti bagaimana bersikap dan berperilaku dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat yang menggunakan jasa layanan. Seperti yang diungkapkan salah satu staff Dinas Sosial Kota Batu :

“faktor pendukungnya itu Bapak kepala Dinas selalu memberikan motivasi yang diberikan setiap kita melakukan rapat bulanan maupun pertemuan-pertemuan lainnya. Dari situ kita semua diberi pengarahan bagaimana caranya bersikap dengan masyarakat agar pelayanan maksimal. Kerja sama antar pegawai itu juga harus ditingkatkan. Kedisiplinan itu juga termasuk faktor pendukung, karena kalau hanya motivasi yang diterapkan tanpa diimbangi dengan disiplin pegawai nanti akan mempengaruhi kinerja...” (Wawancara dengan Ibu Sirly Purdiani, SH. Pada tanggal 1 Juni 2018, pukul 09:34 WIB di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu).

Sikap dan juga kinerja kepala Dinas Sosial Kota Batu dirasa mampu memotivasi pegawaidi bawahnya. Kepala Dinas Sosial Kota Batu selalu bersikap ramah dan cekatan dalam melakukan seluruh tanggung jawabnya. Seperti yang telah diungkapkan oleh beberapa pegawai Dinas Sosial Kota Batu yang mengakui bahwa kinerja serta sikap Kepala Dinas cukup baik :

“Bapak Kepala Dinas kurang lebih 1 tahun menjabat disini sejak pelantikan sampai sekarang, Pak Bambang sudah kelihatan ya kinerjanya seperti apa. Beliau cukup perhatian terhadap semua staffnya tidak pernah membedakan, selalu memberikan contoh yang baik apalagi soal kedisiplinan...” (Wawancara dengan Bapak Aziz, pada tanggal 1 Juni 2018, pukul 09.08 WIB di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu)

“Pak Bambang orangnya baik, sabar dan disiplin. Posisinya sebagai kepala dinas tidak membuat beliau membedakan memperlakukan pegawainya. Beliau selalu menerapkan kepada kita semua(pegawai) untuk selalu bekerja sama antara satu dengan yang lain... “ (Wawancara dengan Ibu Sirly, pada tanggal 1 Juni 2018, pukul 09.34 WIB di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu)

Sedangkan menurut Ibu Dra. Sri Yunani selaku Kepala Bidang Pelayanan Rehabilitasi dan Perlindungan Sosial :

“faktor pendukungnya menurut saya meliputi kerja sama antar pegawai atau staff ya mbak. Soalnya kalau tidak saling membantu berkas yang masuk atau laporan-laporan yang masuk numpuk jadi satu, akhirnya kualahan....” (Wawancara dengan Ibu Dra. Sri Yunani, pada tanggal 1 Juni 2018, pukul 10.15 WIB di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan mengenai faktor pendukung mengenai peningkatan kualitas kinerja Dinas Sosial Kota Batu dalam memberikan pelayanan kesejahteraan sosial. Dimulai dari motivasi yang diberikan oleh Bapak Kepala Dinas Kota Batu agar pegawai atau staff yang menjadi bawahannya agar maksimal dalam memberikan pelayanan, memberikan perhatian terhadap staffnya dan memberikan contoh yang baik terhadap staffnya agar terjalin komitmen antara atasan dan bawahan. Serta kerja sama antar pegawai atau staff dalam menyelesaikan berkas ataupun laporan yang masuk.

Sesuai dengan LPPD (Laporan Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah) pada Tahun 2016 dengan Tahun 2017 meningkat karena mengalamai peningkatan program untuk meningkatkan kemampuan pegawai setiap tahunnya diperbaiki sesuai dengan masalah yang berkembang dimasyarakat dan sesuai dengan kebutuhan Dinas Sosial dalam meningkatkan kemampuan pegawainya dalam setiap tahun. Hal ini menyimpulkan bahwa Dinas Sosial mampu meningkatkan

kemampuan pegawai sebagai bentuk memperbaiki kualitas pegawai sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh setiap pegawainya.

a. Faktor Penghambat

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kinerja aparatur di Dinas Sosial Kota Batu dalam memberikan pelayanan sosial. Selain terdapat 2 faktor pendukung juga terdapat faktor penghambat kualitas pelayanan kinerja aparatur di Dinas Sosial Kota Batu dalam memberikan pelayanan sosial. Pelayanan kesejahteraan sosial yang didalamnya terdapat dokumen-dokumen yang meliputi surat pernyataan miskin (SPM), Pemberian bantuan sosial, Pelayanan terhadap orang terlantar, Undian Gratis Berhadiah (UGB) dan Pengumpulan Uang dan Barang (PUB), dan Ijin operasional. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh ibu Dra. Sri Yunani selaku Kepala Bidang Pelayanan Rehabilitasi dan Perlindungan Sosial :

“faktor penghambatnya itu mulai dari keterbatasan sarana ruang rehabilitasi ya mbak, padahal penyediaan ruang rehabilitasi ini penting bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) yakni khususnya orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), soalnya kadang laporan masuk dari masyarakat malam, kita langsung jemput orang tersebut, dan nggak mungkin kan mbak malam-malam langsung diantar ke rumah sakit jiwa, paling tidak ruang rehabilitasi kan untuk penampungan sementara...” (Wawancara dengan Ibu Dra. Sri Yunani, pada tanggal 1 Juni 2018, pukul 10.15 WIB di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu)

Selain itu faktor penghambat lain menurut ibu Lilik Fariha, SH selaku Kepala Bidang Pemberdayaan Bantuan dan Jaminan Sosial :

“faktor penghambat kalau menurut saya itu ya kurangnya koordinasi antar dinas , yang dimaksud dengan kurangnya koordinasi antar dinas, kita kan menyelenggarakan pelayanan kesejahteraan sosial dengan pembuatan surat pernyataan miskin (SPM), kalau misal orang yang kita tangani ini sakit sudah darurat keadaanya kan yang seharusnya menangani hal ini Dinas

Kesehatan tetapi surat pengantarnya dari kami, dan akhirnya kami pula dari pihak Dinas Sosial yang memberikan surat pengantar sekaligus berhubungan langsung dengan pihak Rumah Sakit yang bekerja sama dengan Dinas Sosial....” (Wawancara dengan Kepala Bidang pemberdayaan Bantuan Sosial dan Jaminan Sosial Ibu Lilik Fariha, SH, pada tanggal 1 Juni 2018, pukul 10.43 WIB di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu).

Sedangkan Ibu Dra. Sri Yunani menambahkan pendapat yang sama dengan

Ibu Lilik Fariha, SH faktor penghambat yang dihadapi di Dinas Sosial :

“selain faktor penghambat yang saya katakan tadi ada pula faktor penghambat lain yang kita rasakan yakni kurangnya koordinasi antar dinas yang terkait dengan pelayanan yang ada di Dinas Sosial ya mbak, yakni pengamanan saat saya dan tim menjemput orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), seharusnya pihak Dinas Sosial ini juga berkoordinasi dengan pihak Satpol PP, karena yang kita hadapi ini sakit jiwanya ya mbak seharusnya pihak Satpol PP membantu jalannya penjemputan ODGJ tersebut....”(Wawancara dengan Ibu Dra. Sri Yunani, pada tanggal 1 Juni 2018, pukul 10.15 WIB di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu)

Dari Hasil wawancara diatas mengenai faktor penghambat kualitas pelayanan kinerja Dinas Sosial Kota Batu dalam pelayanan kesejahteraan sosial juga banyak yang sehingga mengakibatkan masih belum bisa mencapai kualitas pelayanan kinerja yang maksimal. Dimulai dari kurangnya penyediaan sarana ruang rehabilitasi, dan kurangnya koordinasi antar Dinas terkait penyediaan pelayanan dengan Dinas Sosial seperti Dinas Kesehatan dan Satpol PP sehingga mengganggu proses penyediaan pelayanan kesejahteraan sosial. Tidak adanya ruang rehabilitasi untuk ODGJ ini dirasa mengganggu jalannya pemberi layanan bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS).

Didalam LPPD (Laporan Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah) Tahun 2016 dengan Tahun 2017 belum adanya pengadaan ruang rehabilitasi bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial yang ada di Kota Batu seperti ODGJ atau anak terlantar sebagai salah satu bentuk pelayanan perlindungan bagi mereka

dari Dinas Sosial. Ruang Rehabilitasi ini membantu Dinas Sosial Kota Batu khususnya bagi bidang pelayanan rehabilitasi dan perlindungan sosial yang menangani segala masalah yang terjadi dan meluas pada masyarakat pada saat ini.

C. PEMBAHASAN

Setelah seluruh data yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian telah disajikan, langkah selanjutnya adalah menganalisa data tersebut. Dalam menganalisa data-data hasil penelitian, peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisa terhadap permasalahan dalam penelitian ini akan ditemukan sebagai berikut :

1. Pengukuran Kinerja Aparatur Pemerintah di Dinas Sosial Pemerintah

Kota Batu

Pengukuran Kinerja yang baik adalah kinerja birokrasi publik yang diukur dari tingkat pencapaian suatu sasaran yang telah ditetapkan dengan menggunakan pertimbangan beberapa indikator kinerja birokrasi yang dikemukakan oleh Dwiyanto dalam Pasolong (2007:178) serta didukung oleh teori-teori lainnya, yakni:

1.1 Produktivitas

Pengukuran Kinerja pada dasarnya dilakukan sesuai dengan prinsip dan ketentuan yang telah ditetapkan. Produktivitas merupakan suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari kemarin, dan hari esok akan lebih baik dari hari ini. Hal ini penting dalam menentukan kemajuan suatu instansi, pada dasarnya hal ini

mengandung perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) Dengan seluruh sumber daya yang digunakan tersebut salah satu sumber daya yang digunakan dalam produktivitas ini adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia menjadi bagian yang sangat mempengaruhi karena menjadi penentu produktivitas instansi. Menurut Mangkunegara (2001:75) sumber daya manusia berkaitan erat dengan pengelolaan individu-individu yang terlibat di dalam organisasi atau instansi, sehingga setiap individu harus dapat memberikan kontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi. Pandangan hidup dan sikap mental yang demikian akan mendorong sumber daya manusia untuk tidak cepat merasa puas dan akan meningkatkan kemampuan kerjanya.

Sebagai faktor penentu tercapainya pelayanan publik Sumber Daya aparatur merupakan suatu faktor penting agar terselenggaranya dan penyelesaian pelayanan dengan baik seperti yang diungkapkan oleh Hasibuan (2005:10), “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien, membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”. Dari pernyataan diatas menyebutkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan elemen yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. sehingga setiap individu ini dapat memberikan kontribusi dalam pencapaian sebuah tujuan organisasi

Tercapainya suatu proses pelayanan yang baik tidak terlepas dari diterapkannya asas-asas pelayanan dalam setiap pelaksanaan pelayanan publik . seperti yang dikemukakan Ibrahim (2008:19-20) bahwa asas-asas pelayanan publik mencakup hal sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegangan pada efisiensi dan efektifitas.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintahan atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka Instansi atau Lembaga Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Proses pelayanan bagi masyarakat merupakan hak dan kewajiban bagi pemberi layanan maupun pengguna layanan karena hal tersebut harus dirasakan oleh dua pihak yang bersangkutan sehingga tidak terdapat sebuah keraguan untuk penyelenggaraan proses pelayanan. Adapaun hasil yang dikerjakan harus sesuai dengan proses pemberian pelayanan agar mendapatkan kepercayaan bagi penerima manfaat layanan, tidak hanya itu sarana dan prasarana yang ada harus sesuai dengan standar yang ada bagi penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan dari pemamparan data diatas bahwa mengenai aspek penyelenggaraan layanan sesuai dengan sumber daya manusia yang produktivitas tenaga kerjanya tinggi dan berkualitas disertai dengan sarana dan prasarana yang memadai dan membantu proses percepatan layanan di Dinas Sosial Kota Batu

merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan di Dinas Sosial yang diberikan kepada masyarakat. Pengukuran produktivitas merupakan sumber pertumbuhan utama untuk mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan didukung oleh sarana dan prasarana yang membantu jalannya proses pelayanan seperti halnya dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

2.2 Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari intansi yang memberikan pelayanan jasa sesuai program yang dikeluarkan pemerintah pusat atau pemerintah kota. Dinas Sosial yang notabenenya memberikan pelayanan disektor jasa, menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat merupakan hal mutlak yang harus dilakukan oleh para pegawai yang ada di Dinas Sosial. Menurut Pasolong (2008:129) mengemukakan bahwa Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, misal pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, pos dan lain sebagainya.

kualitas pelayanan di Dinas Sosial Kota Batu dilihat suatu hasil yang telah diberikan oleh para pegawai yang ada di Dinas Sosial Kota Batu untuk masyarakat yang mencakup keseluruhan sistem pelayanan yang ada di Dinas Sosial Kota Batu. Seperti yang dikemukakan oleh Alberecht dan Zamke (Dwiyanto, 2008:140), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan (*customers*). Pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas

pelayanan yang baik pula. Suatu sistem yang diterapkan dengan baik memiliki prosedur pelayanan yang jelas dan pasti di dalamnya sehingga segala bentuk penyimpangan atau program yang tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat akan secara mudah diketahui oleh Dinas Sosial sebagai penyelenggara layanan kesejahteraan sosial yang berkelanjutan. Sehingga Dinas Sosial selalu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan pergantian suatu program jika program yang berjalan tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat yang ada di Kota Batu.

Pelayanan permohonan pengurusan surat peneryataan miskin (SPM) yang ada di Dinas Sosial Kota Batu termasuk pelayanan administratif karena berupa dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh Pasolong (2008:129) Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik perlu diperhatikan beberapa aspek yaitu prinsip pelayanan publik dan standar pelayanan publik. Prinsip

merupakan pemikir dasar yang perlu diterapkan dalam setiap pelayanan.

Terdapat beberapa prinsip yang perlu diperhatikan, diantaranya adalah:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit dan mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 - i. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik ;
 - ii. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - iii. Rincian biaya pelayanan publik dapat dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab
Pipinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan Keramahan.
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan penuh keikhlasan.
- j. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan dapat diketahui melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Adanya indeks kepuasan masyarakat,

dapat mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan dan keinginan masyarakat. Harapan dan keinginan masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja dari sebuah organisasi atau instansi pemberi pelayanan publik. Sehingga dari hal ini dapat diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Indeks kepuasan masyarakat menurut Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pemerintah Republik Indonesia juga telah mengeluarkan peraturan yang memuat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, menyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas dasar pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menetapkan 14 unsur yang “*Relevan, valid*” dan “*reliabel*”.

Kualitas layanan yang baik akan membantu mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Sosial Kota Batu sebagai penyelenggara pelayanan dalam bidang jasa. Tjiptono (2004:68) mengemukakan pengaruh antara kualitas dengan kepuasan yang diterima pelanggan sangat berkaitan erat. Kualitas memberikan dorongan pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Sama dengan halnya kualitas layanan yang baik dari Dinas Sosial akan memberikan satu nilai kepuasan masyarakat terhadap Dinas Sosial sebagai penyelenggara pelayanan khususnya pelayanan kesejahteraan sosial.

2.3 Responsivitas

Responsivitas merujuk pada keselarasan antara program dan pelayanan dengan kebutuhan sesuai dengan aspirasi masyarakat. Responsivitas menggambarkan tentang bagaimana birokrasi publik seperti Dinas Sosial tanggap dalam menjalankan misi dan tujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Suparto (2008:15) menjelaskan bahwa pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (publik) sesuai dengan peraturan yang berlaku saat ini. Responsivitas dimasukan dalam indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan pelayanan yang merujuk pada kesejahteraan sosial. Dimana tujuan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat luas yang kurang beruntung.

Pelayanan publik juga memiliki standar-standar yang harus dipenuhi dalam mengimplementasikannya. Standar pelayanan publik merupakan suatu hal yang

baku dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan secara normatif, standar pelayanan publik juga disebutkan dalam UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdiri dari:

- a. Dasar Hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pemerintahan.
- b. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya atau tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk layanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

- i. Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerja.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana, yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Prinsip dan standar pelayanan publik merupakan dua hal yang menjadi dasar dalam pelaksanaan pelayanan publik. Jika prinsip merupakan pemikiran dasar yang perlu diterapkan dalam setiap pelaksanaan pelayanan, maka standar pelayanan merupakan ketentuan umum yang harus diterapkan dalam pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dinas Sosial menekan pada penyelesaian masalah yang berkembang di masyarakat dengan menyusun agenda dan prioritas layanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai apa yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini merujuk pada keselarasan antara program yang dibuat oleh pemerintah dan kegiatan pelayanan kebutuhan masyarakat. Jika program yang ada sudah

diterapkan dan tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat, pemerintah akan merubah program sesuai dengan permasalahan yang terjadi dan apa yang dibutuhkan masyarakatnya saat ini.

2.4 Resposibilitas

Responsibilitas ini merupakan bagaimana pemerintah sebagai pelayan publik melayani masyarakat dalam hal memberikan tanggapan dalam masalah yang dihadapi masyarakat ataupun kebutuhan masyarakat secara baik, efektif dan efisien. Pelaksanaan kegiatan birokrasi publik harus bertanggungjawab sebagai penyelenggara pelayanan pada masyarakat sesuai dengan prinsip administrasi yang benar. Siagian (2003:2) menyatakan bahwa Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam penyelenggaraan pelayanan diperlukan partisipasi sumberdaya manusia penyelenggara pelayanan dan dibutuhkan dukungan administrasi lainnya seperti sarana dan prasarana, anggaran, sistem penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tujuan.

Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai yang ada di Dinas Sosial Kota Batu harus dipantau guna pengoptimalan program yang berjalan terkait pemberdayaan masalah kesejahteraan sosial. Pelayanan publik yang baik tidak terlepas dari diterapkannya asas pelayanan dalam setiap pelaksanaan pelayanan publik Ibrahim (2008:19-20) menjelaskan bahwa Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan,

kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Yang mana proses yang dilakukan oleh pihak Dinas Sosial Kota Batu memberikan mutu dan hasil yang baik agar masyarakat yang menerima hasil puas dengan apa yang dilakukan pemerintah dan sesuai dengan tanggung jawabnya sebagai penyelenggara pelayanan publik. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik prinsip yang harus digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan publik harus meliputi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu pelayanan, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, dan sebagainya. Pelayanan yang diterima masyarakat harus sesuai dengan keluhan atau permasalahan yang terjadi pada masyarakat.

2.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik konsisten dengan permintaan masyarakat. Kegiatan organisasi memiliki akuntabilitas yang tinggi jika kegiatan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang pada masyarakat. Hal tersebut penting karena menyangkut kepuasan yang didapatkan masyarakat. Kepuasan masyarakat sangat berpengaruh terhadap eksistensi publik yang memberikan pelayanan. Islami dalam Suryono (2001:54) menyebutkan prinsip-prinsip administrasi pelayanan publik bahwa Akuntabilitas: proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada

masyarakat, karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Sedangkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik perlu diperhatikan beberapa aspek yaitu prinsip pelayanan publik dan standar pelayanan publik. Prinsip merupakan pemikir dasar yang perlu diterapkan dalam setiap pelayanan. Terdapat suatu prinsip yang perlu di perhatikan, adalah Tanggungjawab, bahwa sebagai pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik bagi masyarakat.

Selain itu pelayanan publik harus memiliki standar yang harus digunakan dalam mengimplementasi programnya. Standar pelayanan publik suatu hal yang baku dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas sesuai kebutuhan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik juga menyebutkan standar pelayanan yang harus diberikan salah satunya adalah Evaluasi kinerja pelaksana, yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Evaluasi kinerja yang dimaksud merupakan penilaian kinerja pegawai dalam bertanggung jawab melaksanakan tugas untuk mengetahui pengimplementasian program sesuai kebutuhan masyarakat sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

3. Faktor Faktor Pendukung dan Penghambat Peningkatan Kualitas Pelayanan yang ada di Dinas Sosial Pemerintah Kota Batu antara Tahun 2016 dengan Tahun 2017

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam kualitas pelayanan kinerja di Dinas Sosial Kota Batu dalam pelayanan kesejahteraan sosial adalah motivasi yang diberikan oleh Kepala Dinas Sosial Kota Batu kepada seluruh pegawai atau staff. Kepala Dinas Sosial Kota Batu selalu memberikan motivasi setiap diselenggarakannya rapat evaluasi dengan pegawai tiap bulan atau 3 bulan sekali.

Selain itu hasil dari penelitian terhadap pegawai atau staff di Dinas Sosial Kota Batu selalu bekerja sama dalam menyelesaikan tugas untuk penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial yang sesuai dengan bidangnya. Dokumen surat pernyataan miskin dalam proses penerbitannya saling berkaitan dengan dokumen laporan dari kecamatan dan kelurahan sehingga tidak dapat berjalan apabila tidak ada kerja sama antar pegawai. Serta didukung oleh perlengkapan yang lengkap dan telah tersedia pada Kantor Dinas Sosial Kota Batu untuk membantu jalannya proses pelayanan.

Demi meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, pegawai di Dinas Sosial Kota Batu setiap tahunnya diikutkan pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh pemerintah provinsi dan pusat guna meningkatkan pengetahuan serta keahlian dalam memberikan pelayanan hal tersebut telah tertuang dalam LPPD (Laporan Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah) pada Tahun 2016 hingga Tahun 2017. Selain itu dalam memacu kinerja pegawai , setiap tahunnya

pemerintah provinsi mengadakan penilaian capaian kinerja Dinas Sosial Kota Batu dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

b. Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung juga terdapat pula faktor penghambat dalam kualitas pelayanan kinerja di Dinas Sosial Kota Batu dalam pelayanan kesejahteraan sosial. Faktor penghambat merupakan faktor yang selalu ada didalam suatu organisasi untuk mencapai sebuah tujuan. Faktor penghambat kualitas pelayanan kinerja di Dinas Sosial Kota Batu dalam menyelenggarakan pelayanan kesejahteraan sosial yaitu kurangnya salah satu sarana ruang rehabilitasi bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial seperti halnya orang dengan gangguan jiwa (ODGJ). Sarana ruang rehabilitasi dibutuhkan untuk menampung jika ada laporan dari masyarakat Kota Batu pada malam hari bahwa ditemukannya orang dengan gangguan jiwa di jalan. Dari pihak Dinas Sosial khususnya tugas di bidang pelayanan rehabilitasi dan perlindungan sosial akan menjemput orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) tersebut, jika belum tersedianya fasilitas berupa ruang rehabilitasi bagi orang dengan gangguan jiwa tersebut akan mempengaruhi proses penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain itu faktor penghambatnya mengenai permasalahan yang terjadi adalah kurangnya koordinasi antar dinas yang terkait saat memberikan pelayanan untuk masyarakat. Permasalahan ini mengakibatkan pelayanan kesejahteraan sosial tertunda dan dari pihak Dinas Sosial Kota Batu sendiri akhirnya turun

langsung menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada masyarakat. Kesadaran dari pihak terkait sendiri dirasa sangat minim karena melimpahkan tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan masyarakat, karena masalah yang terjadi di masyarakat makin hari makin berkembang. Serta masih terjadinya pengamanaan dari pihak terkait saat Dinas Sosial mendapatkan laporan dari warga masyarakat bahwa dijalan menemukan orang dengan gangguan jiwa, seharusnya pihak terkait seperti satpol PP melakukan koordinasi pengamanan saat penjemputan orang dengan ganggung jiwa tersebut, karena petugas satpol PP sendiri memiliki tugas dan fungsi membantu kepala daerah untuk menciptakan suatu kondisi daerah yang tentram, tertib dan teratur sehingga penyelenggaraan roda pemerintahan berjalan dengan lancar dan fungsi sebagai pelaksana koordinasi penegakan Perda dan peraturan kepala daerah , penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia, penyidik pegawai negeri sipil daerah, dan/atau aparaturnya lainnya.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum Dinas Sosial Kota Batu telah melakukan Pengukuran Kinerja Layanan Dinas Sosial Kota Batu melalui tinjauan dari segi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengukuran Kinerja Layanan Dinas Sosial Kota Batu dalam pelayanan kesejahteraan sosial di Kota Batu secara keseluruhan belum dikategorikan baik, namun sudah menunjukkan hasil yang cukup baik, hal ini diukur dari
 - a. Produktivitas belum dikategorikan baik, walaupun produk pelayanan yang dihasilkan sudah sesuai dengan program namun dari segi kuantitas masih belum maksimal bila dibandingkan dengan potensi yang ada sebab terdapat kendala terhadap jauhnya jarak layanan dengan masyarakat. Komposisi pegawai dikantor menggambarkan keahlian dan profesionalisme yang dimiliki pegawai, terdapat pegawai tidak tetap/honorer dan tidak memiliki latar belakang pendidikan formal sesuai dengan pelayanan. Namun aparatur yang melayani sudah cukup memenuhi dari segi kemampuan personal, selain itu sarana dan prasaran pelayanan sudah dikatakan masih belum mencukupi kebutuhan karena masih kurangnya ruang rehabilitasi.

Tetapi pihak Dinas berusaha untuk segera melengkapi kekurangan dari sarana dan prasarana tersebut.

- b. Kualitas Layanan sudah dapat dikategorikan baik karena dari kriteria mudah, murah, cepat, akurat, menunjukkan hasil yang memuaskan.
 - c. Responsivitas sudah dikatakan baik, karena organisasi sudah mampu peka untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
 - d. Responsibilitas sudah dikatakan baik dalam melaksanakan pencapaian kinerja karena pelaksanaan kegiatan pelayanan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mampu melaksanakan kinerja yang efektif dan efisien.
 - e. Akuntabilitas belum dikatakan baik karena meskipun para petugas pelayanan Dinas Sosial dalam memberikan layanan sudah menerapkan standar sesuai dengan peraturan dan keputusan yang ditetapkan, namun masih terdapat kekurangan yaitu tidak tersedianya bagan alur yang seharusnya menjadi acuan prosedur bagi petugas dan pengguna jasa. Sehingga meskipun pelaksanaannya sesuai dengan standar yang telah diikuti namun masyarakat tidak dapat mengetahui standar yang digunakan dan ditetapkan pada jenis pelayanan yang sedang diurusnya.
2. Faktor pendukung dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kinerja aparatur Dinas Sosial Kota Batu adalah motivasi yang diberikan oleh

Kepala Dinas dan juga melalui pendidikan dan pelatihan kepada pegawai. Sedangkan faktor penghambat dalam pengukuran kinerja layanan Dinas Sosial Kota Batu adalah keterbatasan ruang rehabilitasi bagi penyandang masalah kesejahteraan sosial dan kurangnya koordinasi antar dinas yang terkait dengan Dinas Sosial Kota Batu.

3. Secara keseluruhan dengan pengukuran yang telah dilakukan dari pihak Dinas Sosial Kota Batu dapat mengukur kinerja layanan yang diberikan kepada masyarakat di Kota Batu sendiri selaku pengguna jasa layanan. Saat ini pelayanan kesejahteraan sosial telah berada pada paradigma *new public service* dimana pada intinya adalah penyelenggaraan pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat secara optimal.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan masukan bagi pengukuran kinerja layanan di Dinas Sosial Kota Batu, sabagai berikut:

1. Diperlukan penambahan pegawai negeri sipil yang berkompeten sesuai dengan bidang untuk melakukan pelayanan
2. Dilakukan pola rekrutmen yang jelas dasar hukum dan tata cara yang berkenaan dengan pengangkatan Pegawai Tidak tetap/ honorer dengan memperhatikan latar belakang pendidikan, kemampuan dan potensi yang dimiliki

3. Diharapkan ada peningkatan terkait dengan fisik bangunan yang digunakan sebagai ruang rehabilitasi bagi masyarakat yang penyandang masalah kesejahteraan sosial.
4. Dinas Sosial Kota Batu harus memiliki alur atau bagan Prosedur Pelayanan yang menjadi sumber informasi mengenai persyaratan, prosedur, waktu dan biaya penyelesaian dokumen sebagai salah satu bentuk sumber informasi penerangan, transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat.
5. Perlu adanya koordinasi antar dinas yang saling terkait satu sama lain untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat sekaligus perlindungan terhadap pegawai yang menangani di bidangnya yang menjemput orang dengan gangguan jiwa (ODGJ). Dimana koordinasi antar dinas diperlukan untuk memberi perlindungan atau akses langsung dengan rumah sakit terkait agar penyelenggaraan pelayanan segera teratasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GadjahMada University Press
- Fadhillah, Ivan. 2016. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi pada Dinas Perhubungan Kota Malang)*. Skripsi. Universitas Brawijaya
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju
- Indradi. Sjamsiar Sjamsuddin. 2008. *Administrasi Pemerintah Lokal*. Malang: Agritek Pembangunan Nasional
- Jimung, Martin. 2005. *Politik Lokal Dan Pemerintah Daerah Dalam Perspektif Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Yayasan Pustaka Nusantara
- Kaho, Josef Riwu. 1988. *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*. Jakarta: CV. Rajawali
- Kotler, Philip & Kavin Lane Celler. 2008. *Manajemen Pemasaran diterjemahkan oleh Sob Sabran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, J.Lexy. 2007. *Metode penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rosdakarya
- _____. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya
- Muluk, M. R. Khairul. 2006. *Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia.
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo
- Pasolong, Harbani. 2007. *Pembangunan Sumber Daya Manusia: Perspektif Administrasi publik*. Jurnal Administrasi Negara STIA-LAN
- _____. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2008. *Penerapan The New Public Service (NPS) dan New Public Management (NPM)*. Makassar

- Siagian, Sondang P. 2003. *Filsafat Administration*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Suparto, Poni. 2008. *Paradigma dan Implementasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Kanisius
- Suryono, Agus. 2001. *Budaya Birokrasi Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Negara Vol 1 Malang Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya
- Thoha, Mifta. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Kencana Prenada Media Group
- _____. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Media Grafika 77
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- _____. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset
- _____. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset

PERTURAN dan PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Sosial Daerah Provinsi dan Dinas Sosial Daerah Kabupaten/Kota

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 tentang Kesejahteraan Sosial

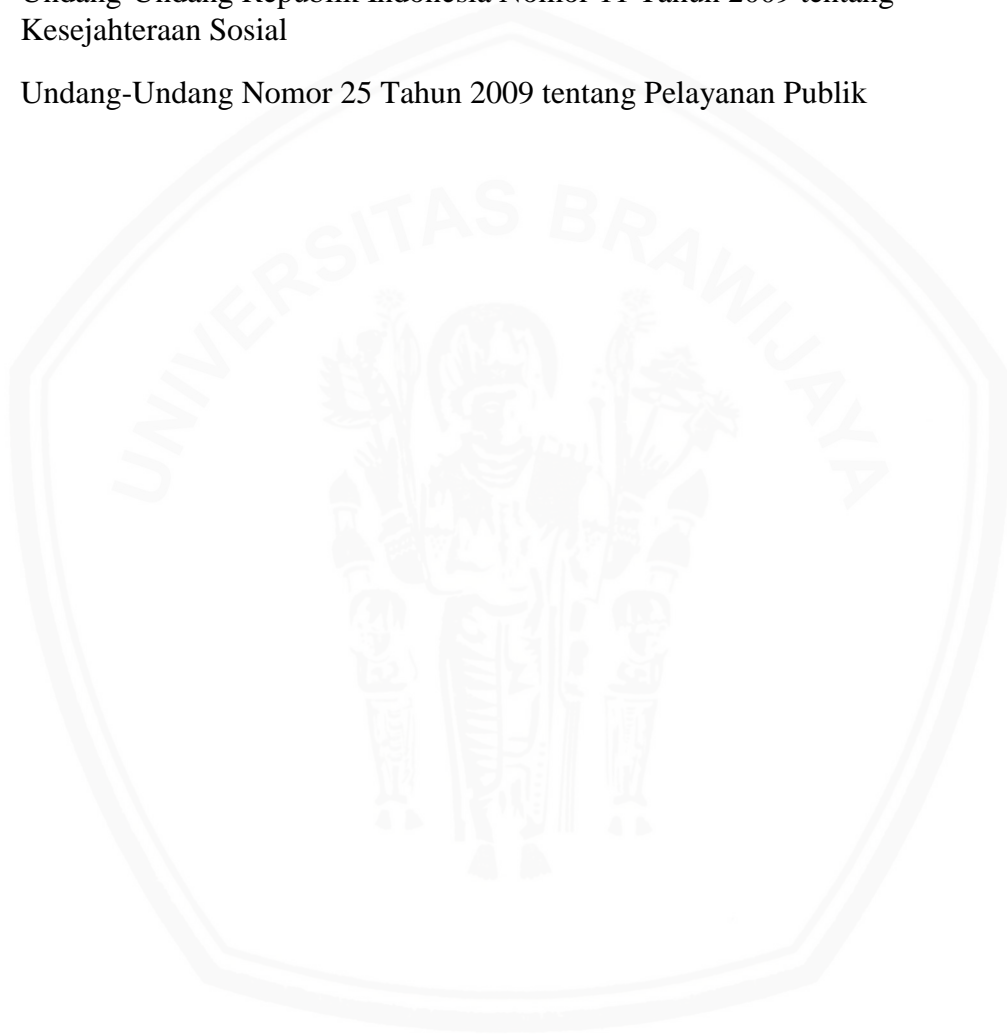
Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Pembangunan Nasional

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



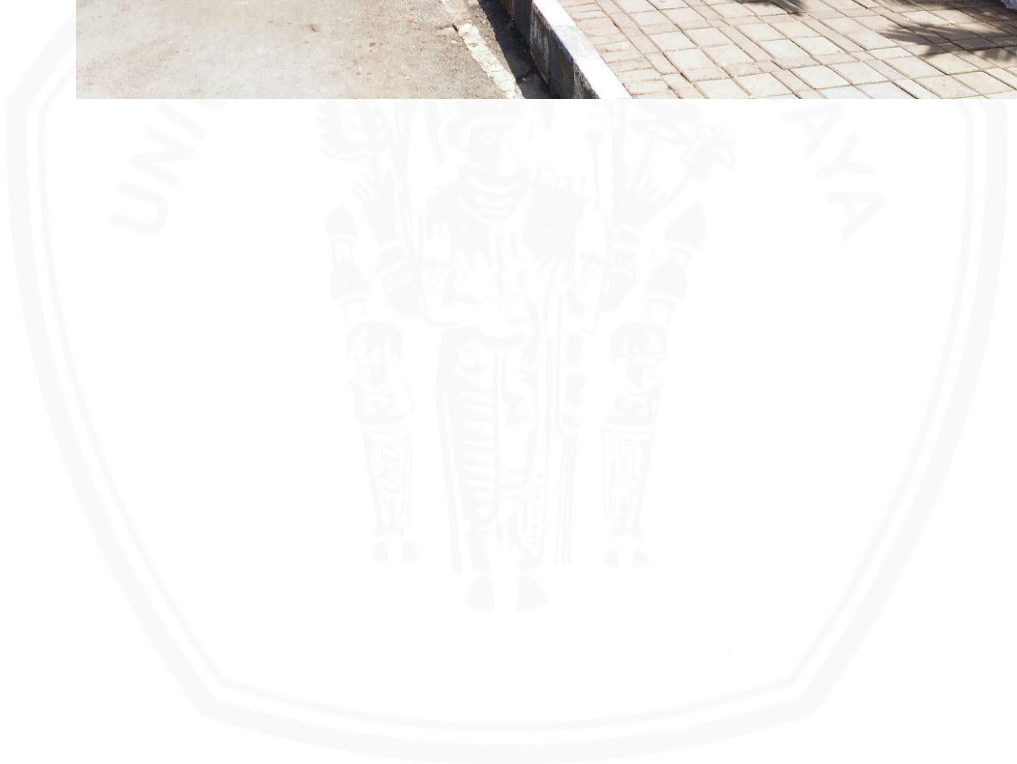
DOKUMENTASI











KERANGKA PENGISIAN LPPD SKPD DINAS SOSIAL KOTA BATU

I. URUSAN DESENTRALISASI

A. Prioritas Urusan Wajib Yang Dilaksanakan

1. Program Dan Kegiatan

Sesuai dengan Rencana Kerja Bagian Umum Tahun 2017 .

Program dan Kegiatan sebagai berikut :

1. Program Pembangunan Bidang Kesekretariatan :

1.1 Program Pelayanan Administrasi Perkantoran.

- Penyediaan Jasa surat-menyurat
- Penyediaan Jasa Pemeliharaan dan Perizinan Kendaraan Dinas / Operasional
- Penyediaan Jasa Administrasi Keuangan
- Penyediaan Jasa Kebersihan Kantor
- Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan
- Penyediaan Peralatan Rumah Tangga
- Penyediaan Bahan Logistik kantor
- Rapat-rapat Koordinasi dan konsultasi ke luar daerah
- Rapat-rapat Koordinasi dan konsultasi ke Dalam Daerah

1.2 Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur

- Pengadaan Peralatan Gedung Kantor
- Pemeliharaan rutin / berkala kendaraan Dinas Operasional
- Pemeliharaan rutin / berkala peralatan gedung kantor

1.3 Program Peningkatan kapasitas Sumber Daya Aparatur

- Pendidikan dan Pelatihan formal
- Bimbingan Teknis Implementasi Peraturan Perundang – Undangan

1.4 Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian

Kinerja dan Keuangan

- Penyusunan Rencana Strategis (RENSTRA) OPD

2. Prioritas Program Pembangunan Bidang Pemberdayaan

Bantuan dan Jaminan Sosial :

1.1 Program Pemberdayaan Fakir Miskin, Komunitas Adat Terpencil (KAT) dan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Lainnya

- Pelatihan Ketrampilan Berusaha bagi Keluarga Miskin
- Pendataan Masyarakat Calon Penerima Jaminan Sosial

1.2 Program Pelayanan dan Rehabilitasi Kesejahteraan

Sosial.

- Penanganan Masalah – masalah Strategis yang menyangkut tanggap cepat darurat dan kejadian luar biasa

1.3 Program Pembinaan Panti Asuhan / Jompo

- Pendidikan dan Pelatihan bagi Penghuni Panti asuhan / Jompo
- Penyediaan Makanan Bagi Penghuni Panti

1.4 Program Pemberdayaan Kelembagaan Kesejahteraan

Sosial

- Peningkatan Kualitas SDM kesejahteraan sosial masyarakat
- Pengembangan Model kelembagaan Perlindungan Sosial.

1.5 Program pembinaan Lingkungan Sosial

- Pembinaan dan Pelatihan Ketrampilan Kerja bagi Keluarga Miskin

1.6 Program Pelestarian Nilai Kepahlawanan , Keperintisan dan Kesetiakawanan Sosial

- Peringatan Hari Kesetiakawanan Sosial Nasional
- Pemeliharaan Rutin / Berkala Taman Makam Pahlawan
- Penyusunan Profil Taman Makam Pahlawan
- Pemberdayaan Anggota Veteran

3. Program Pembangunan Bidang Pelayanan Rehabilitasi dan

Perlindungan Sosial:

1.1 Program Pelayanan dan Rehabilitasi Kesejahteraan

Sosial.

- Pelaksanaan KIE Konseling dan Kampanye Sosial bagi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)
- Pelatihan Ketrampilan dan Praktek Belajar Kerja bagi Anak Terlantar termasuk Anak Jalanan, anak cacat dan Anak Nakal
- Peningkatan Kualitas Pelayanan sarana dan prasarana Rehabilitasi kesejahteraan sosial bagi PMKS
- Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan
- Optimalisasi Pelaksanaan pemulangan gelandangan dan pengiriman pengemis dan Eks Psikotik
- Bimbingan dan pembinaan lanjut usia
- Peningkatan Pelayanan, sarana dan prasarana rumah singgah

1.2 Program Pembinaan Para Penyandang Cacat dan Trauma

- Pembangunan sarana dan prasarana Perawatan Para penyandang cacat dan Trauma
- Pendidikan dan Pelatihan bagi Penyandang cacat dan eks trauma

1.3 Program Pembinaan Eks Penyandang Penyakit Sosial (

Eks Narapidana , PSK, Narkoba, dan Penyakit Sosial lainnya)

- Pemberdayaan Eks Penyandang Penyakit Sosial
- Pendidikan dan Pelatihan ketrampilan berusaha bagi eks penyandang penyakit sosial

2. Tidak ada Standart Pelayanan Minimal (SPM) yang dilaksanakan pada Dinas Sosial Kota Batu.
3. Satuan Kerja Perangkat Daerah Penyelenggara Urusan Wajib Dinas Sosial Kota Batu adalah melaksanakan atau sebagai Penyelenggara Urusan Wajib.
4. Jumlah Pegawai, Kualifikasi Pendidikan, Pangkat Dan Golongan, Jumlah Pejabat Struktural Dan Fungsional

Jumlah Pegawai	Kepangkatan	Tingkat Pendidikan	Struktural/ Eselon	Fungsional	Staf
30 Orang	Gol I = Gol II = 6 Gol III = 20 Gol IV = 4	SD = SMP = SMA = 6 D3 = D4/ S1 = 21 S2 = 3	II = 1 III = 3 IV = 8 V =	-	30 Orang (PNS)

5. Alokasi Dan Realisasi Anggaran

Tabel Alokasi dan Realisasi Anggaran Belanja Penyelenggaraan Urusan Wajib Otonomi Daerah di Kota Batu Tahun Anggaran 2017

No	SKPD	Belanja Tidak Langsung		Belanja Langsung		Jumlah Belanja	
		Alokasi Rp.	Realisasi Rp.	Alokasi Rp.	Realisasi Rp.	Alokasi Rp.	Realisasi Rp.
1	DINSOS	2.578.032.480,-	2.298.828.440,-	2.490.889.500,-	1.642.421.770,-	5.068.921.980,-	3.941.250.210,-

6. Proses Perencanaan Pembangunan
7. Kondisi Sarana Dan Prasarana Yang Digunakan (lengkap, kurang, mencukupi atau lainnya)

Barang	Jumlah	Kondisi
Tanah bidang
Peralatan dan Mesin unit
Gedung dan Bangunan unit
Jalan, Irigasi dan Jaringan Titik
Aset Tetap Lainnya Ekseplar
Kendaraan Roda 4 dan Roda 2	1 unit dan 6 unit	Baik.....
Alat Kantor buah

8. Permasalahan Dan Solusi

NO	POKOK PERMASALAHAN	KONDISI YANG TERJADI	FAKTOR PENYEBAB	LANGKAH/SOLUSI YANG SUDAH DIAMBIL	DASAR/ATURAN PELAKSANAAN YANG DIGUNAKAN
1	2	3	4	5	6
1	Penanganan gelandangan psikotik yang ada di Kota Batu	Penanganannya saling lempar di kalangan SKPD terkait	Tidak ada anggaran maupun tupoksi yang jelas	Koordinasi kepada SKPD yang terkait	Belum ada
2	Bantuan dasar dan pembinaan untuk lanjut usia tidak produktif	Banyak desa yang merasa terbebani para lanjut usia tidak produktif	Tidak adanya anggaran untuk memberikan bantuan dasar para lanjut usia	Memberikan pembinaan dan semangat hidup para lanjut usia tidak produktif	Belum ada
3	penanganan para anak jalanan	Banyak anak jalanan yang bukan orang batu masuk ke Kota Batu	Karena Kota Batu tempat wisata pusat keramaian	Memberikan operasi simpatik untuk memberikan himbauan agar tidak berada di Kota Batu	Belum ada

4	Karang Taruna	Banyak dari anggota karang taruna yang memerlukan koordinasi antar karang taruna dan dinas	Belum adanya koordinasi	Perlu adanya sosialisasi dan pemantapan bagi akarang taruna	Permensos No. 77 tahun 2010 tentang karang taruna
5	Orsos / Panti	Panti Masih Memerlukan Bantuan baik berupa materi ataupun Non Materi	Kondisi panti masih memerlukan bantuan bagi anak panti	Pemberian bantuan kepada panti	UU No.41 tahun 2007 tentang orsos/ panti
6	Wanita rawan sosial Ekonomi	Masih ada Kepala Rumah tangga yang ditanggung oleh ibu rumah tangga	Hidup hanya dengan ibu dan anak saja dalam rumah tangga tersebut	Perlu adanya bantuan untuk menunjang ekonomi mereka seperti pembentukan kelompok usaha ekonomi produktif	UU No. 11 tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial
7	Keluarga fakir miskin	Banyak dari warga miskin yang perlu adanya bantuan dan program untuk menunjang ekonomi mereka		Perlu adanya bantuan dan program untuk menunjang ekonomi mereka seperti pembentukan kelompok usaha ekonomi produktif (UEP)	UU No. 11 tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial
8	Kelurga rentan	Banyak rumah tangga yang baru terbentuk dengan ekonomi yang belum mapan	menikah dengan perencanaan yang matang dan tidak ditunjang dengan ekonomi yang baik	Perlu adanya sosialisasi dan bantuan usaha ekonomi produktif (UEP)	UU No. 11 tahun 2009 tentang kesejahteraan sosial

9	Warga yang tinggal di daerah rawan bencana	Warga kurang peduli dengan daerah yang di tinggali	Kepemilikan lahan di daerah rawan bencana	Diperlukan sosialisasi mengenai bahaya bencana	UU No.24 tahun 2007 tentang penanggulangan bencana
10	Karang werda	Banyak Karang werda yang fakum	Tidak adanya pertemuan	Diperlukan sosialisasi mengenai Karang werda	UU No. 41 tahun 2007 tentang orsos/panti
11	Penanggulangan kemiskinan yang belum tepat sasaran	Banyak warga miskin yang belum terjangkau program penanggulangan kemiskinan	Data yang tidak mutakhir	verifikasi data tiap enem bulan sekali	
12	Penanggulangan kemiskinan yang belum terintegrasi antar SKPD	Masing-masing SKPD memiliki basis data sesuai kebutuhan program masing masing	Belum ada data warga miskin terpadu yang menjadi dasar sasaran program	Koordinasi anatar SKPD untuk merumuskan 1 data base gakin	

9. Tidak ada Hal Lain Yang Dianggap Perlu Untuk Dilaporkan

B. Tidak ada Urusan Pilihan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Batu.

II. TUGAS PEMBANTUAN

A. Tugas Pembantuan yang diterima

1. Dasar Hukum

Dasar Hukum yang digunakan untuk Program dan kegiatan Dekon / Tugas Pembantuan yang diberikan dari Pemerintah Pusat ke Dinas Sosial Kota Batu yaitu melalui Program Bantuan

Tabungan Sosial Anak (TASA) adalah : Melalui Keputusan Direktur Rehabilitasi Sosial Anak No. 278/RSA/KEP/SK/05/2017 Dari Kementrian Sosial Republik Indonesia.

2. Instansi Pemberi Tugas Pembantuan

Instansi Pemberi Tugas Pembantuan adalah dari Pemerintah Pusat yaitu dari Kementrian Sosial Republik Indonesia.

3. Program Dan Kegiatan

Penyelenggaraan Tugas Pembantuan disamping urusan pemerintah daerah , Dinas Sosial Kota Batu juga menerima tugas pembantuan yang berasal dari Kementrian Sosial Republik Indonesia (Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial Anak) . Tugas Pembantuan yang diterima Dinas Sosial Kota Batu pada tahun 2017 adalah sebagai berikut :

1. Program yang ada : Program Bantuan Tabungan Sosial Anak (TASA) adalah program yang di berikan Pemerintah Pusat ke Bidang Pemberdayaan Bantuan dan Jaminan Sosial pada Dinas Sosial Kota Batu.

4.Realisasi Pelaksanaan Program dan Kegiatan

Tugas Pembantuan yang diberikan pada Bidang Pemberdayaan Bantuan dan Jaminan Sosial Dinas Sosial yaitu melalui Program Bantuan Tabungan Sosial Anak (TASA) pada Kegiatan Biaya Pendidikan , Penambahan Gizi, Anak Panti, dan Penguatan Kapasitas Anak dan Keluarga dengan Jumlah Keseluruhan Realisasi pelaksanaan program dan kegiatan tersebut diatas sebesar Rp. 429.300.000,00, dengan rincian penerima :

- | | |
|-----------------------|----------------|
| 1.LKSA Darus Sholikin | Rp. 32.400.000 |
| 2.LKSA Ar. Ridwan | Rp. 40.500.000 |

3.LKSA Nurul Hidayah	Rp. 26.100.000
4.LKSA Aisyah	Rp. 24.300.000
5.LKSA Darus Sa ' adah	Rp. 36.000.000
6.LKSA Yatim Warga Indonesia	Rp. 27.900.000
7.LKSA AL Hidayah	Rp.105.300.000
8.LKSA Ebenezer	Rp. 46.800.000
9.LKSA Teresa Villa Cerry	Rp. 29.700.000
10.LKSA Nurus Sa'adah	Rp. 34.200.000
11.LKSA Al Munawaroh	Rp. 26.100.000

5. Sumber Dana dan Jumlah Anggaran yang digunakan

Sumber Dana dari Program Bantuan Tabungan Sosial Anak (TASA) pada Kegiatan Biaya Pendidikan , Penambahan Gizi, Anak Panti, dan Penguatan Kapasitas Anak dan Keluarga adalah berasal dari APBN yaitu melalui Kementrian Sosial Republik Indonesia(Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial Anak) . Jumlah Anggaran yang digunakan untuk program dan kegiatan tersebut : Rp. 429.300.000,-

6. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang melaksanakan Tugas Pembantuan

Satuan Kerja Perangkat Daerah yang melaksanakan Tugas Pembantuan adalah Bidang Pemberdayaan Bantuan dan Jaminan Sosial pada Dinas Sosial Kota Batu.

7.Jumlah Pegawai, Kualifikasi Pendidikan, Pangkat dan Golongan

Jumlah Pegawai, Kualifikasi Pendidikan, Pangkat dan Golongan pada Program dan Kegiatan yang diberikan oleh Kementrian Sosial Republik Indonesia tersebut ada 2 Orang

Pegawai, kualifikasi pendidikan Sarjana, dan tidak ada pangkat dan golongan.

8.Kondisi Sarana dan Prasarana yang digunakan (Lengkap, Kurang, mencukupi atau lainnya)

Kondisi Sarana dan Prasarana yang digunakan dalam program dan kegiatan diatas dinilai kurang mencukupi

9.Permasalahan dan Solusi

Permasalahan yang dihadapi dalam Program dan Kegiatan Bantuan Tabungan Sosial Anak (TASA) adalah Kurangnya Anggaran untuk Anggaran Program Kegiatan tersebut.

Solusi yang dihadapi dalam Program dan Kegiatan Bantuan Tabungan Sosial Anak (TASA) adalah adanya penambahan Anggaran untuk Program Kegiatan tersebut dan Diharapkan ada peningkatan Usaha Ekonomi Produktif.

III.TUGAS PEMBANTUAN PEMERINTAHAN

Tidak ada Tugas Pembantuan Pemerintahan yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Batu.

**KEPALA DINAS SOSIAL
KOTA BATU**

Drs.BAMBANG KUNCORO
Pembina Utama Muda
NIP. 19631123 198903 1 014

